

TARTU ÜLIKOOL
Sotsiaalteaduste valdkond
Ühiskonnateaduste instituut
Sotsiaaltöö ja sotsiaalpoliitika õppekava

Eleriin Möim
**SOTSIAALMEEDIA KASUTAMINE SOTSIAALTÖÖ PRAKTIKAS ERINEVATE
SOTSIAALVALDKONNA TÖÖTAJATE KOGEMUSTE NÄITEL**
Bakalaureusetöö

Juhendaja: Merle Linno, MA

Tartu 2020

Kinnitan, et olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töös kasutatud teiste autorite tööd, olulised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

Eleriin Mõim

28.05.2020

ABSTRACT

The use of social media in social work: experiences of social workers

Communication and self-expression in the virtual world plays significant role in people's lives. The use of digital technology and social media in professional lives has become customary and the boundaries between personal and professional use of social media can easily fade.

The aim of this thesis is to explore how social workers use social media in their professional lives. The method for this research is qualitative and data is analysed using qualitative content analysis. I conducted four semi-structured interviews with specialists who work in social field and could potentially have experiences in working with different client groups through social media.

Social workers who participated in the interviews are using social media in their personal and professional lives. They all used social media in their professional lives mainly for the purpose of communicating with their clients, to find information about their clients, to share information related to their job and to communicate with colleagues. They also mentioned that social media is a way to enhance the reputation of social work profession. Social media was mostly used in professional life when working with children and youth, who find communicating in social media easier than talking via e-mail or telephone. There is also uncertainty about how ethical searching for information about clients in social media is, but they all found it reasonable if it is part of the case work or when there are problems with a client. The interviewees admitted that there are not any regulations about using social media in working with clients. According to the specialists in this research, it is everyone's personal preference how and when they use social media in their work. When using social media in professional life, all of the participants follow the social workers code of ethics and use the knowledge the learned at school while also taking into account what they personally think is right.

Keywords: digital technology, information society, social media in social work, social work ethics, professionalism

SISUKORD

ABSTRACT	3
SISSEJUHATUS.....	6
1. SOTSIAALMEEDIA KASUTAMINE SOTSIAALTÖÖ PRAKTIKAS	8
1.1 Tehnoloogia kasutamise levik	8
1.1.1 Digipädevused	9
1.2 Sotsiaalmeedia kasutamise juhised sotsiaalvaldkonnas	10
1.3 Sotsiaalala töötaja eetika	13
1.3.1 Konfidentsiaalsuse ja privaatsuse tagamine	15
1.4 Varasemalt tehtud uuringud.....	16
1.5 Probleemipüstitus	19
2 METOODIKA	21
2.1 Uurimismeetod	21
2.2 Andmekogumismeetod.....	21
2.3 Uurimuses osalenud isikud.....	21
2.4 Uurimuse käik.....	22
2.5 Andmeanalüüsi meetod	23
3 TULEMUSED.....	24
3.5 Sotsiaalmeedia roll isiklikus elus	24
3.1.1 Privaatsus.....	25
3.2 Sotsiaalmeedia roll tööelus	26
3.2.1 Klientidega suhtlemine sotsiaalmeedia vahendusel	27
3.2.2 Kliendi kohta info otsimine sotsiaalmeediast.....	29
3.2.3 Probleemid sotsiaalmeedia kasutamisel	31
3.2.4 Sotsiaalmeedias postitamine.....	32
3.3 Tööalane suhtlus sotsiaalmeedias.....	33
3.4 Sotsiaalmeedia kasutamise eetilisuus	35
3.5 Sotsiaalmeedia kasutamise regulatsioon	36

3.6 Sotsiaalmeedia kasutamise võimalused.....	40
4 KOKKUVÕTE.....	41
Kasutatud kirjandus	43
Lisa 1	46
Lisa 2	48

SISSEJUHATUS

Virtuaalmaailmas suhtlemine ja enese väljendamine hõlmab endas suurt osa inimeste igapäevaelust ja vajadustest. Infoühiskonnas on muutunud tavapäraseks digitehnoloogia ja sotsiaalmeedia kasutamine tööalaselt ning tihti hajuvad piirid sotsiaalmeedia isikliku ja professionaalse kasutamise vahel. Piiridest kinni pidamine on oluline, kuna sotsiaaltöötajatelt eeldatakse aususel põhinevaid tõendusmaterjale ning veebipõhine suhtlus võib ohustada töötaja objektiivsust (Westwood, 2019).

Soovin välja selgitada sotsiaalmeedia kasutamise põhimõtted ning juhendite vajalikkuse sotsiaaltöös erinevate sihtgruppidega. Uue põlvkonna inimesed on harjunud kasutama suhtlemisel alternatiivseid infotehnoloogiaid, mis võivad põhjustada põlvkondade vahelist lõhe (Csiernik, Dromgole, Rishchynski ja Furze, 2006). See näitab, et areng tehnoloogias ja kursis olemine uute võimalustega sotsiaaltöö praktikas loob võimaluse jõuda rohkemate inimesteni.

Mujal maailmas tehtud uurimustest on selgunud, et sotsiaaltöötajad kasutavad sotsiaalmeediat teadlikult oma töös. Sotsiaalmeedia kasutamisega sotsiaaltöös kaasnevad erinevad eetilised küsimused ja olukorrad, mida praktikutel lahendada tuleb. Valisin selle teema oma lõputöö uurimuseks lähtudes suuresti sotsiaaltöö professiooni väljakutsetest ja eetikast, mille üle on põhjalikult erinevates ainetes ja praktika jooksul arutletud. Eestis 2005. aastal välja töötatud sotsiaalala töötaja eetikakoodeks on vananenud ning selles ei käsitleta digitehnoloogia ega sotsiaalmeedia kasutamist sotsiaaltöö praktikas. Tehnoloogia laialdase levikuga on kaasnud sotsiaalmeedia sagedasem kasutamine inimeste igapäevaelus, mis paratamatult on saanud ka osaks tööelus.

Minu töö eesmärk on uurida Eesti sotsiaalvaldkonnas töötavate inimeste kogemusi sotsiaalmeedia kasutamisega tööalaselt. Eesmärgi saavutamiseks sõnastasin kolm uurimisküsimust:

1. Milline roll on sotsiaalmeedial sotsiaaltöö praktikas uurimuses osalenud sotsiaalvaldkonnas töötavate inimeste kogemuste järgi?
2. Millised on sotsiaalvaldkonna töötajate hinnangul riskid ja kasutegurid sotsiaalmeedia tööalasel kasutamisel?
3. Kuidas hindavad sotsiaalala töötajad sotsiaalmeedia kasutamise regulatsioonide vajalikkust?

Minu töö on jaotatud neljaks peatükiks. Esimeses teooria peatükis käsitlen lühidalt tehnoloogia arengut ja sellega kaasnevaid digipädevusi ning uurin lähemalt sotsiaalmeedia kasutamist sotsiaaltöö praktikas. Teises ehk metoodika peatükis annan ülevaate oma uurimuse kavandamisest, uurimuses osalenutest ja andmete analüüsist. Tulemuste peatükki on koondatud analüüs uurimuses osalenute intervjuude põhjal seostades neid varasemalt läbi töötatud teooriaga. Töö lõpetab kokkuvõtte, kus olen välja toonud uurimuse peamised tulemused ja üldised hoiakud teema kohta uurimuses osalenute poolt.

1. SOTSIAALMEEDIA KASUTAMINE SOTSIAALTÖÖ PRAKTIKAS

Selles peatükis keskendun tehnoloogia arengust tingitud muutustest sotsiaaltöö praktikas ning annan ülevaate, millised sotsiaalmeedia kasutamise praktikad on võetud kasutusele mujal maailmas sotsiaaltöös ja teistes sidusvaldkondades. Peatükk on jaotatud viieks osaks. Kirjeldan lühidalt tehnoloogia ja sotsiaalmeedia kasutamise levikut ühiskonnas. Seejärel puudutan lähemalt sotsiaalmeedia tööalase kasutamise jaoks loodud juhiseid ning eetikapõhimõtteid sotsiaaltöös. Käsitlen lähemalt ka varasemalt tehtud uurimusi, mis on seotud minu lõputöö teemaga. Peatükk lõpeb probleemipüstitusega.

1.1 Tehnoloogia kasutamise levik

Informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogiate (IKT) all mõeldakse tihti keerulisi ja hinnalisi arvutipõhiseid tehnoloogiaid, kuid tegelikult hõlmab IKT endas kõiki elektroonilisi tehnoloogiaid ja tehnikaid, mida informatsiooni ja teadmiste haldamiseks kasutatakse (United Nations..., 2003). Informatsiooni ja teadmiste vahetamine on sotsiaaltöös olulisel kohal ning selleks kasutatakse erinevaid tehnoloogilisi vahendeid igapäevaselt. Tehnoloogia on vahend, kus ei loe mitte ainult selle funktsioon ja otstarve, vaid ka see, kas selle kasutamine on problemaatiline või kasulik (Csiernik jt, 2006). IKT on osa sellest, kuidas inimesed elavad, mõtlevad ja suhtlevad teiste inimestega (Chayko, 2017). Sellest tulenevalt on ka sotsiaalvaldkonnas oluline osata kasutada IKT vahendeid eesmärgipäraselt ja olla teadlik võimalikest kaasnevatest ohtudest.

Tehnoloogia omab suurt rolli inimeste igapäevaelus ning vaieldamatult on tegemist valdkonnaga, mis kujundab tuleviku tööelu. Eesti Statistikaameti (2019a) andmetel kasutab 90% 16–74-aastastest Eesti elanikest internetti. See protsent näitab, kui suur osa on tehnoloogial Eesti elanike elus. Lisaks, 72% 16–74-aastastest Eesti elanikest kasutavad internetti sotsiaalvõrgustikes osalemiseks (Eesti Statistikaamet, 2019b). Suhtlemine virtuaalmaailmas on muutunud tavapäraseks elu osaks ning see on toonud kaasa ka muutuse sotsiaalsetes suhetes, hariduses ja informatsiooni levitamises (Perron, Taylor, Glass ja Margerum-Leys, 2010).

Tehnoloogia arenguga toimunud muutused sotsiaalses reaalsuses vajavad oskusi ja pädevusi erinevaid tehnikaid hallata ja neid praktikas rakendada. Sotsiaalmeedia all mõistetakse

veebilehekülgi ja arvutiprogramme, mis võimaldavad inimestel omavahel suhelda ja informatsiooni vahetada kasutades interneti läbi arvuti või mobiiltelefoni (Meaning of..., i.a). Kuigi sotsiaalmeedias osalemine tundub lihtne, on ka selle kasutamiseks teatud eeldused, mida iga digimaailmas osalev inimene järgima peaks. Westwood (2019) toob välja, et digioskuste puhul eeldatakse, et sotsiaalvõrgustike kasutajad saavad aru, haldavad ja reageerivad sotsiaalmeediale. Iseäranis olulist rolli mängib see just sotsiaaltöös, kus igapäevaselt puututakse kokku haavatavama sihtgrupiga (Westwood, 2019). Ta toob ka välja, et samuti on oluline tagada konfidentsiaalsus ja usaldus klientide ning sotsiaaltöötajate vahel. Info- ja kommunikatsioonitehnoloogiad tagavad tõhusa ja efektiivse võimaluse organiseerida inimesi ja ideid, võimaldades ligipääsu teadmistele ja haridusele, mis omakorda suurendavad koostööd ja tõhusust töökohas (Perron jt, 2010). Suhtlusvõrgustikega kursis olemine on eriti oluline asutuste ja organisatsioonide puhul, kus kasutatakse üha enam tehnoloogiat, et tagada teenuste osutamine (Westwood, 2019).

1.1.1 Digipädevused

Euroopa Liit on loonud raamdokumendi DIGCOMP, mis aitab aru saada digipädevuse olemusest ja toetada selle arendamist Euroopas (Ferrari, 2013). Digipädevust tõlgendatakse DIGCOMP (Ferrari, 2013) raportis kui enesekindlat, kriitilist ja loovat IKT kasutamist töö, tööhõive, õppimise, puhkuse, kaasatuse ja/või ühiskonnaelus osalemisega seotud eesmärkide saavutamiseks. Digipädevus on seotud paljude 21. sajandi oskustega (Ferrari, 2013) ning alates DIGCOMP loomisest pürgitakse selles suunas, et lapsed omandaksid juba koolis vajalikud oskused, et nad saaksid internetis ennast ja teisi haavamata tegutseda. Dokumendis esitatakse teadmisi, oskusi ja hoiakuid digipädevuse valdkonnas, kus on oma osa ka sotsiaalmeedial. Suheldes virtuaalmaailmas on oluline osata rakendada filtreid vastuvõetavale infole, see tähendab, et osatakse edastada infot erinevate vahendite kaudu, sh sotsiaalmeedias (Ferrari, 2013). Lisaks toodi samas dokumendis välja, et info ja sisu jagamise puhul on oluline osata kasutada sotsiaalmeediat oma töö tulemuste levitamiseks ning kasutada sotsiaalmeediat erinevatel koostöö eesmärkidel. Tulenevalt sellest on digipädevused olulised ka sotsiaaltöös, et saaks kasutada tehnoloogia ja digimaailma eeliseid.

Informatsiooni jagamine ja suhtlemine internetis ei pruugi olla alati turvaline ning sellega kaasnevaid ohte kogetakse erinevalt (Chayko, 2017). Pädevus tehnoloogia kasutamisel aitab vältida riske ja ennetada kahjusid, kuid siiski tuleb olla ettevaatlik, mis andmeid veebipõhiselt

vahetada. Madala sissetulekuga ja vähem kindlustatud inimeste, eriti noorte puhul, on suurem risk saada kahjustatud või kiusatud avalikus ning isiklikus elus nii veebis kui ka silmast silma olukordades (Chayko, 2017). Seetõttu on lisaks sotsiaaltöötaja enda oskustele ja teadmistele oluline hinnata ka kliendi digipädevusi ja olla valmis andma kliendile soovitusi, kuidas kaitsta end ja teisi. Tuues paralleeli füüsilise reaalsusega, kus sotsiaaltöötajad jagavad klientidele tihti soovitusi ja nõu igapäevaelu puudutavates küsimustes, siis sarnaselt võiksid sotsiaaltöötajad osata anda nõu ka sotsiaalmeedia turvalise kasutamise kohta.

Oma sotsiaalmeedia konto privaatselt muutmine ei taga alati täielikku privaatsust ega kontrolli, kes postitatud sisu näevad. Kõikides elektroonilistes suhtlusvõrgustikes on võimalik teha kuvatõmmis¹, mida on võimalik jagada ka inimestele, kes on väljaspool konkreetse inimese sotsiaalmeedia võrgustikku (Byrne, Kirwan ja Guckin, 2019). Chayko (2017) toob välja, et täpselt ei ole kunagi võimalik teada, kes postituse sisu näevad, kui see on kord internetti pandud. Ta toob näiteks, et sisu võib saada edasi jagada, kogemata kellelegi edastada või juhuslikult kellegi teise ekraanilt seda näha. See näitab, kui kiiresti levib informatsioon tehnoloogia vahendusel ning kui lihtsalt võib ebasobiv postitus jõuda sihtgrupini, kelleni see mõeldud ei olnud.

1.2 Sotsiaalmeedia kasutamise juhised sotsiaalvaldkonnas

Sotsiaaltöötajaid õpetatakse olema teistega arvestavad ja ettevaatavad, kuid neile on vaja juhendeid praktilisele tööle asudes, millist kuvandit endast kui sotsiaaltöötajast sotsiaalmeedias kuvatakse (Westwood, 2019). Samuti on oluline panna paika asjakohased personaalse ja tööalase sotsiaalmeedia kasutamise piirid (Westwood, 2019). Kimball ja Kim (2013) on arvamusel, et sotsiaaltöötajad vajavad strateegiaid ja juhtnööre, mis aitavad sotsiaalmeediat eetilisel kasutada ning see peaks puudutama ka klientidega suhtlemist läbi sotsiaalmeedia kanalite. Nende hinnangul on strateegiaid ja juhtnööre luues oluline identifitseerida erinevus personaalse ja tööalase esindamise koha asutuses.

Üks võimalus oma arvamust esitada, on kasutada tekstis märkust, mis kinnitab, kas esindatakse ennast või asutust (Kimball ja Kim, 2013). See võimaldab eristada isiklikku arvamust asutuse

¹ Kuvatõmmis - ekraanil olevast kuvast tehtud koopia. Eesti õigekeelsussõnaraamat. (2018). Kasutatud 26.04.2020, <http://eki.ee/dict/qs/index.cgi?Q=kuvatõmmis&F=M>

siseselt esinevatest hoiakutest. Vastuolulised ootused teevad identifitseerimise keeruliseks, kas lähtutakse „mina“ seisukohast, „mina kui järgides teadmisi professiooni kutseühendusest“ või „mina kui vastates ühiskonna nõuetele“ (Mitendorf ja Ewijk, 2019). Siiski ei tähenda see, et isiklik arvamus võib olla solvav või ebameeldiv teiste inimeste suhtes. Kasutades avalikke suhtlusvõrgustikke nagu näiteks veebilehed, blogid, sotsiaalmeedia või muud elektroonilised suhtlusvõrgustikud, peavad sotsiaaltöötajad püüdlema selle poole, et informatsioon kajastaks professiooni väärtusi, eetikat ja missiooni (National Association of..., 2017).

Asutused, sealhulgas teadusasutused, peavad olema ennetavad seades vastuvõetavaid strateegiad sotsiaalmeedia kasutamiseks, et hoida ära eetilisi ja õiguslikke rikkumisi (Kimball ja Kim, 2013). Sotsiaaltöötajad peaksid olema teadlikud, kuidas nende suhtlusviis mõjutab klientidega suhestumist ja kontakti saavutamist (Csiernik jt, 2006). Kommunikatsiooni puhul mängivad olulist rolli ka hääletoon, kehakeel ja näoilme, mida informatsioonitehnoloogia on üritanud tuua inimesteni läbi veebikaamerate, kõnetehnoloogia, emotikonide¹ ja netiketi² (Csiernik jt, 2006). Strateegiad ja juhtnöörid peaksid sisaldama rohkem nüansse, mitte lihtsalt sotsiaalmeedia kasutamise lubamine või mitte lubamine asutuse siseselt (Kimball ja Kim, 2013).

Inglismaal peab praktiseeriv sotsiaaltöötaja olema registreeritud kohalikus Tervishoiutöötajate nõukogus (ingl. k. *The Health and Care Professions Council (HCPC)*) (Westwood, 2019). Tervishoiutöötajate nõukogu (HCPC) soovib kõigil registreeritud tervishoiutöötajatel mõelda oma sotsiaalmeedia postituste asjakohasuse üle ning võtta arvesse, kelle kohta on informatsioon esitatud, kas on tagatud konfidentsiaalsus ning kas jagatud postitused, vaatenurgad ja arvamusd võivad olla kellegi suhtes solvavad või ründavad (Westwood, 2019). Sanktsioonid, mida nende rikkumiste puhul kasutatakse, võivad viia kuni registrist eemaldamiseni, mille tagajärjel võidakse kaotada sotsiaaltöötaja kutse, st õigus praktiseerida (Westwood, 2019). Samaselt on sotsiaaltöösse tungiva sotsiaalmeedia osas ellu viidud muudatusi ja nõuandeid ka teistes riikides (Boddy ja Dominelli, 2016). Eesti sotsiaaltöö kontekstis selline juhend töötajatele puudub, mistõttu peavad sotsiaaltöötajad ise otsustama, kuidas sotsiaalmeedias eetiliselt käituda.

¹ Emotikon - kirjamärgidest koostatud piltmärk emotsioonide väljendamiseks e-posti sõnumites, jututubades jm. Eesti keele seletav sõnaraamat. (2009). Kasutatud 02.05.2020, <http://eki.ee/dict/ekss/index.cgi?Q=emotikon>

² Netikett - võrgusuhtluses vastuvõetavad käitumisreeglid. Eesti keele seletav sõnaraamat. (2009). Kasutatud 27.04.2020, <http://eki.ee/dict/ekss/index.cgi?Q=netikett>

Rahvusvaheline Sotsiaaltöö Kõrgkoolide Assotsiatsioon (ingl. k. *International Association of Schools of Social Work (IASSW)*) on 2018. aastal loonud dokumendi, mis käsitleb eetikapõhimõtteid sotsiaaltöös. Siinkohal on oluline, et ka selles dokumendis on toodud välja, et iga riik vastutab ise selle eest, et nende eetikakoodeks oleks kooskõlas just selle dokumendiga. Eestis 2005. aastal välja töötatud eetikakoodeksit ei ole vastavalt koodeksis toodud nõudele iga nelja aasta järel uuendatud. Küll aga sisaldab Rahvusvahelise Sotsiaaltöö Kõrgkoolide Assotsiatsiooni loodud dokument ka tehnoloogia ja sotsiaalmeedia eetilise kasutamise põhimõtteid. Seal on toodud välja, et sotsiaaltöö eetilised põhimõtted laienevad kõik ka sotsiaaltöö praktikale, haridusele ja teadustööle nii otsese kontakti kui ka läbi digitehnoloogia ja sotsiaalmeedia (Global Social Work..., 2018). Tehnoloogia eetiliseks kasutamiseks on vaja omandada teadmised ja oskused, mis hõlmavad näiteks huvide konflikti, kompetentsi, dokumentatsiooni ning kliendi privaatsuse ja konfidentsiaalsuse hoidmist puudutavaid küsimusi (Global Social Work..., 2018). Need on olulised arengud sotsiaaltöö praktikas ja võiksid olla kajastatud ka Eesti sotsiaalala töötaja eetikakoodeksis, et praktiseerivad sotsiaaltöötajad saaksid tugineda kindlatele juhistele, mis tegelikult on juba loodud.

Austraalia Sotsiaaltöötajate Assotsiatsioonil (*AASW*) on koostatud praktika standardid (2013), kuhu on lisatud klausel sotsiaalmeedia kasutamise kohta. See sätestab, et sotsiaaltöötaja oskab tähelepanu pöörata eetilistele kaalutlustele veebipõhises suhtluses ja sotsiaalmeedias arvestades konfidentsiaalsust, privaatsust ja professionaalseid piire ning käsitleb neid asjakohaselt (Australian Association..., 2013). Põhjalikumalt on avaldatud dokumendis välja toodud kommunikatsiooni ja inimestevahelisi oskusi puudutavad standardid. Erinevad USA sotsiaaltöötajaid ja sotsiaaltööd õpetavaid koole koondavad ühingud (*National Association of Social Workers (NASW)*, *Association of Social Work Boards (ASWB)*, *Council on Social Work Education (CSWE)*, *Clinical Social Work Association (CSWA)*) on ühiselt koostanud dokumendi sotsiaaltöö praktika jaoks, mis keskendub tehnoloogia kasutamisele. Dokumendis (National Association..., 2017) esitatud standardid on jaotatud neljaks osaks:

- 1) avalikkusele informatsiooni jagamine;
- 2) teenuste kavandamine ja pakkumine;
- 3) kliendi kohta käiva informatsiooni kogumine, haldamine, salvestamine ja ligi pääsemine;

4) sotsiaaltöötajate harimine ja juhendamine.

Need standardid on sotsiaaltöötajatele juhiseks tehnoloogiat kasutades ning need on loodud eesmärgiga tõsta nende teadlikkust tehnoloogia eetilise kasutamise osas (National Association..., 2017). Kui sotsiaaltöötajad kasutavad sotsiaalmeediat informatsiooni edastamiseks, peavad nad tegema põhjendatavaid otsuseid, et kindlustada informatsiooni asjakohasus ja lugupidavus teiste suhtes, mis oleks ka kooskõlas rahvusvahelise eetikakoodeksiga (National Association..., 2017). Samuti on seal dokumendis välja toodud, et sotsiaalmeediat kasutades peavad sotsiaaltöötajad hoidma kliendi konfidentsiaalsust järgides samal ajal kehtivaid seadusi, regulatsioone, reegleid ja eetikapõhimõtteid.

1.3 Sotsiaalala töötaja eetika

Praegune sotsiaaltöö definitsioon on kehtiv alates 2014. aastast, eesti keelde on selle tõlkinud Marju Selg: „*Sotsiaaltöö on nii praktilal põhinev kui ka akadeemiline teadusala, mis aitab kaasa sotsiaalsetele muutustele ja arengule, inimeste võimustumisele ja vabanemisele ning edendab sotsiaalset ühtekuuluvust.*“ Kuna tehnoloogia on saanud osaks inimese elust ja harjumustest, siis tuleb ühiskonnas toimuvaid muudatusi seostada ka praktilise sotsiaaltööga. Sotsiaalsete muutuste ja arengu soodustamiseks on tehnoloogia loonud võimalusi, mida teadlikult kasutades on võimalik rakendada ka sotsiaaltöös. Uuendused tehnoloogia valdkonnas on tekitanud mitmeid uusi sekkumisstrateegiaid sotsiaaltöös, tagades uusi võimalusi klientide maksimaalse potentsiaali kasutamiseks (Barsky, 2017). Uute võimaluste praktikasse rakendamine vajab eelnevat analüüsi ja kokkuleppeid, et praktiseerivad sotsiaalvaldkonna töötajad saaksid tugineda kindlatele reeglitele.

Eestis välja töötatud sotsiaalala töötaja eetikakoodeksi (2005) järgi on sotsiaaltöötaja esimeseks eetilise käitumise põhimõtteks teenida ühiskonna huve, õigustada kliendi usaldust ning tõsta ja hoida ülal oma elukutse mainet. Professionaalsete piiridena nähakse sotsiaaltöös juhtnööre, ootusi ja reegleid, mis sätestavad eetilised ja tehnilised standardid (Cooper, 2012). Need peaksid aitama töötajatel turvaliselt, aktsepteeritavalt ja efektiivselt praktiseerida (Cooper, 2012), kuid siiski võib praktikas olla raske vahet teha, kas tegu ületab professionaalsuse piire või ei. Samamoodi nagu usalduse kuritarvitamine, professionaalsete piiride ületamine ja inimeste personaalse informatsiooni jagamine silmast silma suhtluses sotsiaaltöötajate poolt, on ka sotsiaalmeedia mitte vastutustundlik kasutamine seotud professiooni maine kahjustamisega ning selline käitumine ei ühti sotsiaaltöö standardite ja

väärtustega (Westwood, 2019). Kuna sotsiaälvõrgustikes osalemine on tänapäeva ühiskonnas peaaegu igas vanusegrupis laialdaselt levinud (Eesti Statistikaamet, 2019b), on vaja keskenduda sotsiaälvõrgustike kasutamise eetilisele sotsiaaltöö praktikas.

Sotsiaälala töötajad puutuvad igapäevatoos kokku haavatavate, vähekindlustatud ja abi vajavate isikutega. Tihti on nende inimesteni jõudmine keerukas ja kontakti loomisel tulevad kasuks erinevad meetmed, et nende olukorda mõista, neid toetada ja abi pakkuda. Sotsiaälmeedia võimaldab jagada endast informatsiooni ja olla ühenduses teiste inimestega kasutades digitaalset platvormi (Westwood, 2019). See oleks hea võimalus märgata abivajajat, tagada kiiret infovahetust ja olla tihedas kontaktis kliendiga, kes pole ise suuteline enda eest seisma. Sotsiaälmeedia kasutamine sotsiaaltöö praktikas hõlmab endas mitmeid positiivseid jooni, kuid see toob kaasa ka küsitavaid aspekte sotsiaaltöö professiooni väärtuste ja põhimõtete osas. Infotehnoloogia sai algselt loodud, et tuua inimesi üksteisele lähemale, kuid teisalt on see ka põhjus, miks inimesed üksteisest kaugenevad (Csiernik jt, 2006), mistõttu tuleb hoolega kaaluda, millal valida suhtlemiseks sotsiaälmeedia või silmast silma kohtumine. Mitendorf ja Ewijk (2019) leidsid oma uurimuses, et sotsiaältöötajad on mures kaduvate võimaluste pärast luua erilisi suhteid klientidega ja arvestada nende vajadustega. Uued tehnoloogiad ja sisse tungiv bürokraatia toovad lähemale küsimuse, kuidas kaitsta professiooni tuuma ja piire olles samal ajal avatud uutele lähenemistele (Mitendorf ja Ewijk, 2019).

Sotsiaälala töötaja eetikakoodeksis (2005) on välja toodud, et töötaja eristab piire oma isikliku elu, tööelu ja ühiskondliku tegevuse vahel, kuid puudub selgitus, kuidas eristada isiklikku elu ja tööelu virtuaälmaailmas, kus ollakse aktiivne ja kättesaadav ka väljaspool tööaega. Rahvusvahelises eetikapõhimõtetes (Global Social Work..., 2018) on välja toodud, et sotsiaältöötajate endi kohustus on võtta kasutusele vajalikud meetmed, et hoida end ja oma tervist nii tööl, eraelus kui ka ühiskonnas. Teisalt on seal rõhutatud ka sellele, et tööandjad peavad kaasama töötajaid ja arutlema eetiliste küsimuste üle, mis töös võivad tekkida. Paljud sotsiaältöötajad mõistavad eetilist kaalutlust kliendi konfidentsiaalsuse kaitsmisel, kuid vähem on rõhutatud juhtnõore kolleegide, sotsiaaltöö professiooni ja teiste professionaalsete suhete austamisest (Kimball ja Kim, 2013).

Westwoodi (2019) hinnangul viitab professionaalsus standarditele ja ootustele, nagu näiteks professiooni eetikakoodeks, mis tavaliselt sisaldavad omadusi nagu usaldusväärsus ja ausus. Professionaalne sotsiaältöötaja on teadlik oma eriala eripäradest, teooritest ja erinevate

praktikate rakendamisest ning oskab neid kohandada vastavalt olukorrale (Sotsiaalala töötaja..., 2005). Sotsiaaltöö praktikas nõuab otsuse tegemine ratsionaalset hinnangut (eetika kui individuaalne otsustamine), mis samas peab olema vastavuses eetikakoodeksiga (Banks, 2016). Seetõttu on oluline, et iga praktiseeriv sotsiaaltöötaja on kursis professioni eetikakoodeksiga ja mõtleb kaasa selle täiendamise vajaduse osas. Moraalse professionaalse enesemääratluse omadusi on tõstatatud mitmetel juhtudel, sest need kohustavad järgima professionaalset eetikat ja aktsepteerima inimeste valikuid ja individuaalsust (Mitendorf ja Ewijk, 2019).

1.3.1 Konfidentsiaalsuse ja privaatsuse tagamine

Digitehnoloogia ja sotsiaalmeedia ebaeetiline kasutamine võib kujutada endas ohtu sotsiaaltöö praktikale (Global Social Work..., 2018). Mõistmaks eetilisi norme sotsiaalmeedia kasutamisel, on vaja täpsemat selgitust, kuidas kaitsta nii kliendi kui ka sotsiaaltöötaja õigusi. Teisalt on abiks ka kindel raamistik, mis on lubatud ning mis mitte, et vältida arusaamatusi ja mitmeti mõistmist sotsiaalmeedia tööalasel kasutamisel.

Westwood (2019) toob välja, et sotsiaalmeedias ületatakse professionaalset piiri näiteks kliendi sõbraks lisamisega, luues juurdepääsu kliendi profiilile ja leides sealt tema kohta informatsiooni või tõendeid, mis avaldavad mõju juhtumiga töötamisel. See informatsioon võib mõjutada sotsiaaltöötaja otsust ning võib kallutada kõrvale hindamisest ja/või sekkumisest (Westwood, 2019), kuna sotsiaaltöös tuleb vältida hinnangute andmist ning jääda ausaks igas olukorras (Sotsiaalala töötaja eetikakoodeks, 2005). Rahvusvahelises eetikapõhimõtete dokumendis (2018) on kirjas, et sotsiaaltöötajate tehtud otsused peavad tuginema empiirilistele andmetele ja praktikatarkusele ning põhinema eetilisel, õiguslikul ja kultuurilisel kaalutlusel. Otsused peavad olema ausad ja läbipaistvad (Global Social Work..., 2018), mis tähendab, et kui kliendi kohta on leitud infot temale teadmata viisil, ei ole see eetiline ega lubatud tegevus sotsiaaltöö praktikas. Teisalt, kui klienti on teavitatud info leidmise või otsimise kohta tema sotsiaalmeedia profiililt, on see olnud läbipaistev ja aus ning seeläbi on võimalik nimetada seda eetiliseks käitumiseks, kui see on oluline juhtumiga töötamisel.

Jürmanni uurimusest (2017) tuli välja, et virtuaalne keskkond on loonud võimaluse, kus sotsiaaltöötajad puutuvad üha rohkem klientidega eraelus kokku. Toodi näiteks, et oma vanu asju on kliendile sotsiaalmeedia vahendusel müüdud või antud ning ka vastupidi. Eriliselt

keeruline on Jürmanni uurimuses (2017) osalenud sotsiaaltöötajate sõnul väiksemates kogukondades era- ja tööelu eristamine, kus kõik teavad kõiki ning klientidega puututakse kokku ka erinevates ühingutes või gruppides, kus mõlemad osalevad. Nagu varasemalt tõin välja, on ka siinkohal oluline rõhutada, et Eesti sotsiaalala töötaja eetikakoodeks (2005) ütleb, et sotsiaalala töötaja peab eristama piire isikliku elu, tööelu ja ühiskondliku tegevuse vahel. Era- ja tööelu eristamiseks on vaja täpsemaid juhised, mis on piiride ületamine ja kuidas neid olukordi vältida. Ühest küljest on see paratamatus, kui ühes piirkonnas elatakse, kuid võib mängida olulist rolli töötaja seisukohalt, kui ta hiljem kliendiga töötab.

Jagades enda isiklikke andmeid, on inimesel õigus teada, kas neid töödeldakse seaduslikult, õiglaselt ja arusaadaval kujul (General Data..., 2018). Kui kliendi kohta on kogutud andmeid temale teadmata viisil, ei ole see eetiline ega aus kliendi suhtes. Sotsiaaltöötaja peab tavapraktikas saama eelnevalt nõusoleku kliendilt, et mis tahes sekkumist alustada (Dolinsky ja Helbig, 2015). Nõusoleku saamine ei kaitse mitte ainult töötajat või asutust, vaid teeb ka selgeks ootused ja piirid kliendi jaoks (Dolinsky ja Helbig, 2015). Kliendilt nõusoleku saamine tema sotsiaalse meedia kontolt info võtmiseks on üks viis, kuidas ausalt tegutseda ning leitud informatsiooni ka dokumentides ja toimikutes kajastada. Nõusoleku saamine on peamine osa spetsialisti-kliendi suhtest ning on eetiliselt hädavajalik osa terapeutilisest suhtest (Dolinsky ja Helbig, 2015).

1.4 Varasemalt tehtud uuringud

Andersoni ja Guytoni küsitlised oma uuringus (2013) 16 arsti, 29 sotsiaaltöötajat ja 43 psühholoogi (kokku 88 spetsialisti) selgitamaks välja nende sotsiaalse meedia kasutamise eetilise ja seejuures juhendite vajalikkuse. Nende uuringust selgus, et enamik vastanutest (75%), kes kasutavad Facebooki, on muutnud privaatsusseadeid nii, et ainult Facebooki sõbrad näevad kogu nende profiili. 74 vastanut (84%) nõustusid väitega, et „Ma kasutan mõistlikke meetmeid, et vältida ennustatavaid probleeme veebipõhise informatsiooniga“. Ainult kaks vastanutest ei nõustunud selle väitega, kaheksa vastanut jäid neutraalseks (Anderson ja Guyton, 2013). Facebooki kasutamisel on mõelnud professionaalsetele ja eetilistele raamidele 69% vastanutest ning ainult viis inimest vastasid, et pole üldse mõelnud tagajärgedele Facebooki kasutamisel. Juhiseid, kuidas oma töös eetiliselt tehnoloogiat kasutada, soovisid 60% vastanutest. Uuringu tulemustest on näha, et sotsiaalse võrgustike kasutamine on tervishoiu spetsialistide seas populaarne, kuid samas raskendatud, sest vastavalt oma professioni

väärtustele, peavad nad nägema laiemat pilti ning mõistma võimalikke ohtusid info jagamisel ja teistega suhtlemisel. Kuna arvutid ning juhtmevaba tehnoloogia on üha levinum kommunikatsioonivorm, siis hägustuvad ka piirid eristades tavalist veebipõhist personaalset suhtlust teiste suhtlusviisidega, eriti kui spetsialistid ei ole ettevaatlikud oma privaatsusseadetega sotsiaalsõrgustikes ja kui nad ei ole valvsad kaitsma klientide konfidentsiaalset infot (Anderson ja Guyton, 2013).

Sage ja Sage (2016) uurisid 171 lastekaitsetöötajate sotsiaalmeedia kasutamist ning selle eetilist nendele töös. Nad tõid oma töös välja, et lastekaitsetöötajad peaksid olema põhjalikud pere olukorra hindamisel, uurides iga võimalikku vahendit, kaasa arvatud sotsiaalmeedia. Erinevalt teistest sotsiaaltöö valdkondadest, on lastekaitsetöös sotsiaalmeedia kasutamist nende endi poolt õigustatud sellega, et kliendi privaatsust ja konfidentsiaalsust nähakse lapse turvalisusega võrreldes teisejärgulisena (Sage ja Sage, 2016). Uuringust selgus, et 18% vastanutest tõdes, et nad otsivad klientide kohta informatsiooni läbi sotsiaalmeedia kontode. Üle poole (56%) vastanutest väitsid, et nende juhid aktsepteerivad tööalast sotsiaalmeedia kasutust, kuigi 23% ütlesid, et nad ei tea, kuidas talletada sotsiaalmeedia kaudu saadud informatsiooni toimikutes. Ainult 11% vastanutest ütlesid, et asutus on täielikult piiranud sotsiaalmeedia kasutamist. Uuringust selgus lisaks eelnevale, et klientide kohta on otsitud sotsiaalmeediast informatsiooni ka lihtsalt uudishimu pärast (43% vastanutest) ning tehtud veebikontosid, et koguda informatsiooni klientide kohta (18% vastanutest). Kui üle poole vastanutest (55%) arvas, et on aktsepteeritav otsida klientide kohta infot sotsiaalmeediast lihtsalt uudishimu pärast, siis väga vähesed (7%) lisasid või võtsid vastu sõbrakutseid klientidelt. Uuringu käigus uuriti ka saadud väljaõpet sotsiaalmeedia kasutamise kohta ning selgus, et 22% vastanutest olid saanud ülikoolis mingigi väljaõppe, kuid rohkem saadi väljaõpet siiski töökoha poolt (32%). 27% töötajatest ei olnud kindlad, kas nende töökohal on sotsiaalmeedia kasutamise põhimõtted ning 30% väitsid, et need puuduvad. Suur osa vastanutest väitsid, et klientide otsimine sotsiaalmeedias on aktsepteeritav, kui see aitab juhtumit lahendada, näiteks leides kadunud perekonnaliikme, viies läbi uurimist või hinnates riski (Sage ja Sage, 2016). Uuringu põhjal saab öelda, et sotsiaalmeedial on suur roll lastekaitsetöötajate praktikas ning puudu on selgetest piiridest ja põhimõtetest selle kasutamise osas. Puuduvad põhimõtted eetilise kohta on põhjustanud muret ja ebakindlust töötajates ning noomitusi töökohas (Sage ja Sage, 2016).

Dolinsky ja Helbig (2015) on uurinud sotsiaalmeedia kasutamist töös haavatavate sihtgruppidega. Ühe haavatavama sihtgrupina toodi uuringus välja asendushooldusteenusel kasvanud noored, kellega võib olla keerulisem kontakti saada, kuna nende elukoha aadress ja telefoninumber muutuvad tihti. See on põhjuseks, miks erinevad asutused on hakanud otsima muid võimalusi nende kaasamiseks, et arutada lisa teavitamis- ja suhtlusmeetodeid (Dolinsky ja Helbig, 2015). Kaasamise strateegiate ja järelevalvemehhanismide loomiseks on mitmed sotsiaaltöötjad läinud üle sotsiaalmeedia kasutamisele (Dolinsky ja Helbig, 2015). Üks intervjuueritav tõi välja, et kõige lihtsam viis 19–21-aastaste noorteni jõuda, on pakkuda neile abikätt nende tasandil ning eelistatult sotsiaalmeedia vahend noorte jaoks oli Facebook. Veel toodi Facebooki eelistamise põhjuseks seda, et paljudel noortel ei ole telefoninumbreid, kuid enamikel on Facebook ja see oli noorte endi jaoks lihtsaim viis suhtlemiseks. Ka selles uuringus tuli välja, et vältitakse isikliku sotsiaalmeedia konto kasutamist klientidega suhtlemiseks ning vajalik on loa saamine kliendilt, kas võib temaga sotsiaalmeedia kaudu ühendust võtta. Konkreetse isiku mitte avalikustamiseks kasutasid mõned töötajad avatud, avalikku ja professionaalset Facebooki kontot, mitte enda isiklikku kontot, mis on seotud kindla töötajaga (Dolinsky ja Helbig, 2015). Sotsiaaltöötajad kasutasid erinevaid meetodeid, et saada nõusolek noortelt alustamaks sõprussuhet Facebookis (Dolinsky ja Helbig, 2015). Osad lisasid küsitlusesse sotsiaalmeedia kasutamise nõusoleku andmete kogumiseks, mis viitas sellele, kui noor tagas ligipääsu oma sotsiaalmeedia informatsiooni kohta (Facebooki/Twitteri konto), siis nad nõustusid sellega, et esindaja võib nendega ühendust võtta. Kasutati ka ametlikemaid tõendusmaterjale sotsiaalmeedia kasutamise loa saamiseks, näiteks küsides täisealistelt noortelt nõusoleku andmiseks allkirja, millega nõustuti esindaja kontakteerumisega Facebookis (Dolinsky ja Helbig, 2015).

Sotsiaalmeedia kasutamist tööelus on Eestis uuritud näiteks Eesti Kaitseväge näitel. Lehtsalu on oma bakalaureusetöös (2017) uurinud kaitseväelaste sotsiaalmeedia kasutamist ning kaitseväge jaoks kohaldatud regulatsioonide teadlikkust selle kasutamisel. Uuringu tulemustest selgus, et kuigi intervjuueritavad töö ja vaba aja vahelist piiri sotsiaalmeedia kasutamisel seadnud ei ole, on nad siiski vastutustundlikud sotsiaalmeedia kasutamisel ja mõistavad hukka postitused, mis võivad kuidagi kahjustada kaitseväge mainet. Aalep (2019) uuris bakalaureusetöö raames, missugust mõju avaldab töötaja tegevus sotsiaalmeedias tema tulevasele karjäärile. Tema töö tulemustest selgus, et tööandjad peavad kohatuks jagada sotsiaalmeedias sisu, mis hõlmab vaenu õhutamist, ebaseaduslikku või ebatsensuurset sisu, negatiivset kommenteerimist ning äärmuslikke poliitilisi vaateid. Samuti selgus tema tööst, et rohkem võib see avaldada mõju

avaliku sektori töötajatele, kuna nad esindavad rahvast ning peavad järgima teatud käitumisstandardeid. Rebane (2016) on uurinud bakalaureusetöös, kuidas reguleeritakse avaliku sektori organisatsioonides töötajate sotsiaalmeedia kasutamist. Tema uuringu tulemused kinnitasid, et paljudes Eesti avaliku sektori organisatsioonides ei ole sotsiaalmeedia kasutamise eeskirju, kuid kõik intervjueeritavad pidasid vastavaid regulatsioone vajalikuks.

1.5 Probleemipüstitus

Tehnoloogia arengust tingitud muudatused on paratamatult muutnud inimeste sotsiaalset reaalsust ja mõjutanud igapäevaelu harjumusi. Sellised muutused kanduvad üle ka tööellu ning pidevaks arenguks ja muudatustega kaasas käimiseks on oluline olla kursis uute võimalustega. Ajastul, kus sotsiaalmeedia hõlbustab mitmel viisil inimesi varjatult jälgida, vajavad sotsiaaltöötajad praktilist tuge, eeskätte just tööandjalt, kes peaks tagama õigusliku juhendamise ja pädevuste arendamise, et informeerida ja kaitsta oma töötajaid (Byrne jt, 2019). Sotsiaalmeedia professionaalne kasutamine aitab kaitsta nii töötajat kui ka klienti. Kui töötaja on teadlik sotsiaalmeedia võimalikest ohtudest, saab ta kaitsta end ning oskab vajadusel anda nõu ka oma kliendile.

Sotsiaalmeedia kasutamist tööalaselt on erinevates valdkondades hakatud üha enam uurima. Eesti sotsiaaltöö kontekstis pole minule teada olevalt seda uuritud ning seni tehtud välismaised uurimused on kinnitanud, et selles on palju ebaselgust ja puudulikke nüansse. Varasemalt on Anne Lilienthal (2016) ja Kai Jürmann (2017) uurinud info- ja kommunikatsioonitehnoloogiate kasutamist sotsiaaltöös. Mõlemad on oma uurimuses leidnud, et sotsiaalmeedia kasutamine mängib suurt rolli sotsiaaltöö praktikas ning see väärib eraldi tähelepanu ja uurimist. Erinevate tehnoloogiliste lahenduste tööalasest kasutamisest tingituna puutuvad sotsiaaltöötajad kokku eetiliste konfliktidega, mille kohaseid käitumisreegleid igas riigis veel loodud ei ole.

Sotsiaaltöös puututakse kokku erinevate sihtgruppidega ning seni pole teada, kas ja mis eesmärgil sotsiaalmeediat klientideni jõudmiseks kasutatakse. Samuti ei ole selgust selle osas, mil viisil erinevate kliendirühmadega igapäevaselt suheldakse ning millised on töötajate endi hoiakud virtuaalses maailmas suhtlemise osas.

Inimeste käitumisel sotsiaalmeedias on mõju ka professiooni mainele (Westwood, 2019), mistõttu on sotsiaaltöötajad osa sotsiaaltöö kuvandi loomisest ühiskonnas. Kuna teadaolevalt ei saa reguleerida seda, kuidas või mis eesmärgil keegi oma sotsiaalmeedia kontot kasutab, siis on keeruline panna inimesi vastutama selle eest, mida nad seal postitavad. Sotsiaaltöö hariduses ja praktikas on rõhk eetilisel ning sellest räägitakse koolis kui ka tööelus, kuid olenemata tehnoloogia laialdasest arengust, ei pöörata kuigi palju tähelepanu sotsiaalmeedia eetilisele kasutamisele. Sotsiaalmeedia kasutamise uurimine sotsiaaltöö praktikas loob aluse, et õpetada sotsiaaltööd õppivatele tudengitele, kuidas internetis eetiliselt käituda ja tagada sotsiaalne õiglus (Boddy ja Dominelli, 2016).

Tuginedes eelnevalt välja toodud põhjendustele on minu uurimuse eesmärgiks uurida Eesti sotsiaalvaldkonnas töötavate inimeste kogemusi sotsiaalmeedia kasutamisega tööalaselt.

Sellest tulenevalt otsin oma uurimuses vastuseid kolmele uurimisküsimusele:

1. Milline roll on sotsiaalmeedial sotsiaaltöö praktikas uurimuses osalenud sotsiaalvaldkonnas töötavate inimeste kogemusel?
2. Millised on sotsiaalvaldkonna töötajate hinnangul riskid ja kasutegurid sotsiaalmeedia tööalasel kasutamisel?
3. Mida räägivad uurimuses osalenud sotsiaalvaldkonna töötajad sotsiaalmeedia kasutamise regulatsioonide vajalikkusest sotsiaaltöö praktikas?

2 METOODIKA

2.1 Uurimismeetod

Selles uurimuses kasutasin kvalitatiivset uurimisviisi. Tulenevalt minu uurimuse eesmärgist, annab just kvalitatiivne uurimisviis võimaluse inimese isiklikku ja sotsiaalset kogemust uurida, kirjeldada ja tõlgendada (Laherand, 2008). Ta lisab, et kvalitatiivse uurimisviisi puhul on olulisem püüda mõista väikese arvu osalejate maailmavaadet, kuivõrd analüüsida liialt suurt valimit.

2.2 Andmekogumismeetod

Andmekogumismeetodiks valisin poolstruktureeritud intervjuu. Poolstruktureeritud intervjuu puhul lähtutakse eelnevalt koostatud intervjuukavast, kuid vestluse käigus kohandatakse küsimusi või nende järjekorda vastavalt intervjuueeritava jutule (Lepik jt, 2014). Poolstruktureeritud intervjuu kasuks otsustasin peamiselt seetõttu, et anda intervjuueeritavale suurem vabadus teema kohta arvamust avaldada ning lähtuda intervjuueeritava töövaldkonnast ja selle eripäradest.

Intervjuukava (Lisa 1) koostas eelnevalt loetud teemakohase kirjanduse põhjal. Küsimused koostas selliselt, et need kutsuks intervjuueeritavat arutlema ja kaasa mõtlema. Kava jaguneb neljaks teemaplokiks, lisaks sissejuhatavatele küsimustele on kokku 16 küsimust. Teemaplokkideks seadsin: sotsiaalmeedia roll isiklikus elus, sotsiaalmeedia roll tööelus, sotsiaalmeedia kasutamise eetilised sotsiaaltöö kontekstis ja sotsiaalmeedia kasutamise regulatsioon asutuse poolt. Intervjuudesse lisasin ka vinjette (Lisa 2) ehk lühikesi väljamõeldud kirjutisi, mis väljendavad mingit olukorda, mille kohta uurimuses osalejad saavad arvamust avaldada.

2.3 Uurimuses osalenud isikud

Uurimuses osales neli intervjuueeritavat, kes töötavad sotsiaalvaldkonnas. Nende vanus jäi vahemikku 20–30 aastat. Intervjuueeritavad valisin selle põhjal, et nad töötaks võimalikult erinevate sihtgruppidega ja erinevates asutustes, et koguda erinevaid kogemusi seoses sotsiaalmeedia kasutamisega töös. Uurimuses osalesid sotsiaaltöö spetsialist, lastekaitse peaspetsialist, noorsootöötaja ja sotsiaalnõunik. Intervjuus osalenutele on tagatud

konfidentsiaalsus. Samuti tegin tulemuste esitamises vajalikud muudatused, et intervjuus kajastunud kolmandate isikute ja asutuste nimed jääksid varjatuks. Seetõttu esitlen tulemusi isikutele loodud koodidega selliselt: sotsiaaltöö spetsialist (V1), lastekaitse peaspetsialist (V2), noorsootöötaja (V3) ja sotsiaalnõunik (V4).

Mõistmaks paremini uuringu tulemusi, selgitan lühidalt, missuguse sihtgrupiga uurimuses osalenud tööalaselt tegelevad. Sotsiaaltöö spetsialist (V1) tegeleb tööealiste isikutega, lastekaitse peaspetsialist (V2) laste, noorte ja peredega, noorsootöötaja (V3) laste ja noortega ning sotsiaalnõunikul (V4) on erinevate kliendirühmadega töötamise kogemus. Seega on kõigil uurimuses osalejatel oma spetsiifiline töö, ent nende töös on ka sarnaste kliendirühmadega töötamist.

2.4 Uurimuse käik

Intervjuud sotsiaalvaldkonna töötajatega viisin läbi ajavahemikus 14.04.20 kuni 24.04.20. Algselt oli uurimuse ajakavas planeeritud intervjuude tegemine varasemale perioodile ning silmast silma kohtudes. Tulenevalt 12.03.20 kehtestatud eriolukorrast Eesti Vabariigis, tuli teha vastavad muudatused uurimuse edasise käigu osas.

Uurimuses osalenute leidmiseks saatsin intervjuueeritavatele kirja e-maili teel, kus tutvustasin ennast, uurimuse eesmärki ning teemasid, millest soovin vestelda. Intervjuueeritavate leidmisel ma ei seadnud piirangut vanuse ega töökogemuse osas. Küll aga leidsin intervjuueeritavaid ka läbi uurimuses osalenud inimeste, kes soovitasid ühendust võtta muu valdkonna töötajaga, kes selle teema vastu huvi võiks tunda. Tegemist on lumepallivalimi meetodiga, kus uurimuses osalenud isikud juhatavad edasi järgmiste uuritavate juurde (Rämmer, 2014). Lähtuvalt eriolukorra ajaks kehtestatud reeglitest tõin ka juba e-kirjas välja, et intervjuu toimuks silmast silma kohtumise asemel Skype'i videokõne vahendusel. Enamik vastuseid tulid kiiresti ning huvi teema vastu oli suur. Kuna enamik intervjuueeritavatest tegid sel perioodil tööd kodus, oli neil lihtsam oma aega planeerida ning ühine sobiv aeg leiti kiiresti. Veebi-intervjuude salvestusprogrammid võivad saata osapooltele märguande, et keegi on alustanud salvestamist, kuid uurija peaks kindlasti ka ise lisaks selgitama ja salvestamise kohta nõusolekute küsima (Murumaa-Mengel, ilmumas 2020). Enne intervjuu alustamist küsisin intervjuueeritavalt luba vestluse salvestamiseks ning sellega olid kõik nõus. Oli äärmiselt mugav, et salvestamine

ekraanil mõlemale nähtav oli, mis andis endale kui intervjuueerijale kindluse, et intervjuueeritav on salvestamisega nõustunud ja sellest teadlik. Intervjuud kestsid orienteeruvalt 35-50 minutit.

Tulenevalt olukorrast, kus silmast silma kohtumine oli raskendatud, olid kõik läbi viidud intervjuud sünkroonsed suulised veebi-intervjuud, mis tähendab, et need toimusid videokõne formaadis (Murumaa-Mengel, ilmumas 2020). Individuaalintervjuude puhul on oluline, et need toimuksid privaatselt ja võimaldaksid intervjuueeritaval rahulikult omas tempos teema kohta oma kogemusi jagada (Lepik jt, 2014). Murumaa-Mengel (ilmumas 2020) toob välja ka eripärad, mis videokõnede ajal võivad tekkida, nagu näiteks on inimestel võimalik tegelda intervjuuga paralleelselt paljude muude asjadega või võidakse valesti tõlgendada intervjuueeritava näoilmeid ja kehakeelt. Minu hinnangul videokõne vahendusel intervjuude toimumine nende head tava ei rikkunud ning usalduslik ja hea kontakt saavutati uurimuses osalejatega kiiresti. Intervjuueeritavatega toimus vestlus vabas vormis, mille käigus avaldati oma arvamust, nägemust ja toodi näiteid isiklikust kogemusest. Tuli ette üksikuid olukordi, kus intervjuueeritavale tuli samal ajal arvutis teateid või helisid, kuid seejärel vabandati ning pandi need kinni, et need meie vestlust ei segaks.

2.5 Andmeanalüüsi meetod

Andmeanalüüsi meetodina kasutasin kvalitatiivset sisuanalüüsi. Kvalitatiivne sisuanalüüs võimaldab analüüsida ka teksti peidetud sisu ehk lugeda ridade vahele peidetut ning mõista ka autori vihjeid, kavatsusi ja eesmärke (Kalmus, Masso ja Linno, 2015). Kõik salvestatud intervjuud on transkribeeritud ning seejärel kodeeritud. Tekste analüüsides on kasutatud induktiivset ehk avatud kodeerimist, mis võimaldab andmeid tundma õppida ja tekst üksipulgi osadeks võtta (Lepik ja Strömpl, 2014).

3 TULEMUSED

Selles peatükis esitan uuringu tulemused. Tulemused põhinevad läbi viidud poolstruktureeritud intervjuudel. See osa jaotub kuueks erinevaks peatükiks. Esimeses peatükis käsitlen uurimuses osalenute sotsiaalmeedia kasutamist isiklikus elus. Teises peatükis keskendun sotsiaalmeedia kasutamisele tööalaselt ja sotsiaaltöö praktikas. Kolmas peatükk hõlmab endas sotsiaalmeedia kasutamist töökaaslaste ja ülemusega suhtlemisel. Neljanda peatüki fookuses on sotsiaalmeedia kasutamise eetilisus sotsiaaltöö praktikas. Viiendas peatükis toon välja uurimuses osalenute hinnangu juhendite vajalikkuse osas sotsiaalmeedia kasutamisel tööalaselt. Kuuendas ehk viimases peatükis esitlen lühidalt positiivseid võimalusi, mida sotsiaalmeedia kasutamine võiks sotsiaaltöö praktikas kaasa tuua.

3.1 Sotsiaalmeedia roll isiklikus elus

Sotsiaalmeedia on saanud osaks paljude inimeste igapäevaelust ning seda kasutatakse erinevatel eesmärkidel. Selgitasin intervjuude alguses, et sotsiaalmeediana käsitlen oma uurimuses rakendusi nagu Facebook, Instagram, Twitter, blogid jne. Seejärel uurisin osalejate sotsiaalmeedia kasutuse kohta ning vastused olid üsna sarnased. Peamised sotsiaalmeedia rakendused, kus intervjuueeritavad omasid kontosid, olid Facebook ja Instagram. Üks uurimuses osaleja omas kontot ka Twitteris, kuid ise seal ei postitanud: „*Twitterisse ma ei tviiti, aga lihtsalt ma jälgin, mulle meeldib jälgida sealt neid... Mingisuguseid politseiametnikke, poliitikuid, uudiseid, Postimeest, Äripäev, mis iganes sinna tuleb.*“ (V2) Uurimuses osalenud kasutasid sotsiaalmeediat ajaviiteks, maailmas toimuvaga kursis olemiseks ning lähedastega suhtlemiseks. „*Ma kasutan väga palju Messengeri... / .../ ...see on üsna siuke lahutamatu igas päevas, et... Praegusel ajal eriti, et sa ei saa mitte kuidagi muud moodi väga suhelda inimestega, et see Messenger on tunduvalt mugavam kui helistamine kogu aeg.*“ (V3) Toodi välja ka seda, et sotsiaalmeediat kasutatakse palju, kuid ei postitata oma tegemisi, pilte või arvamusi. V1 hinnangul on see peamiselt ajaviide: „*Lihtsalt ajaviide... Ise nagu tegelikult väga ei postita, et praegusel ajal eriti lihtsalt ajaviide.*“ Kõik need eesmärgid sotsiaalmeedia kasutamisel on osa nende igapäevaelust, mis annavad võimaluse osaleda ühiskonnas ja olla kursis maailmas toimuvaga.

3.1.1 Privaatsus

Sotsiaalmeedias madala profiili hoidmine oli intervjueeritavate jaoks oluline. Madala profiili hoidmise all mõtlesid uurimuses osalenud vähest postitamist, jagamist, kommenteerimist jne, pigem eelistati teiste postitustega kursis olla. Sotsiaalmeedia võimaldab suhelda, kuid seal jagatud informatsioon võib lihtsasti jõuda ka inimesteni, kelleni see mõeldud ei olnud. Uurides selle kohta, kas madala profiili hoidmine on alati nii olnud või tulnud pigem sotsiaalvaldkonda tööle asudes, vastas V2: „*Ma arvan, et olen kogu aeg olnud pigem nagu tagasihoidlikum, aga jah tõepoolest, alates tööle asumisest ma mingil hetkel tundsin, et ma tahan olla hästi privaatne ja ma pean olema hästi privaatne ja siis ma täitsa usungi, et kui ma läksin esimesele töökohale, ma panin kõik asjad kinniseks, kuigi mul oli ka varasemalt kinnine, siis ma vaatasin üle kõik enda need sätted, seaded.*“ Toodi välja, et konto privaatsena hoidmine ja vähene postitamine on tulenenud ka sellest, et kaitsta oma pereliikmeid. Lisati, et nad on kindlad, et ka kliendid vaatavad nende sotsiaalmeedia profiile, mistõttu soovitakse eraelu seal võimalikult vähe kajastada. „*Enda pärast ma ei muretse, aga kui ma mõtlen, siis on... Mõtlen enda pereliikmete peale. Et mul on perekond ja ma ei taha, et keegi nagu suudaks mingisuguseid seoseid või asju luua.*“ (V2) Ka V1 tõi välja sarnase aspekti: „*Facebooki puhul kindlasti, et ei oleks nähtav kõigile inimestele, sest ma ei taha... Et pereliikmeid ei oleks nagu kuskil postitustest näha.*“ Sotsiaalmeedias postitamine on sotsiaaltöötajaid pannud mõtlema enda ja lähedaste turvalisuse üle, mis on tulenenud nende töö eripärast. Sama tulemuseni jõudsid ka Byrne jt (2019), kus sotsiaaltöötajad pidasid oluliseks kaitsta oma pereliikmeid ja ei taha, et nende klientideni jõuaks informatsioon nende lähedaste kohta.

Kui küsisin intervjueeritavalt, kuidas neil on seatud privaatsussätted sotsiaalmeedia kontodel, jäid nad vastuseks kõigepealt mõtlema ja tunnistasid, et pole selles osas eriti kindlad. Üldiselt oldi teadlikud, mis isikuandmeid nende kohta keegi näeb, kuid erinevate postituste ja sisu osas oldi kahtleval seisukohal: „*[postitusi] neid vist näevad kõik, mul on tunne... Et nende kommentaaride kohta ma päris täpselt ei oska öelda. Ja see paneb mind mõtlema, et ma pean selle üle uuesti vaatama.*“ (V3) Ka V4 selgitas, et kuigi tema sotsiaalmeedia profiil on üsna ametlik ja kajastab ka tema professionaalset elu, siis erinevate sätete osas ta täiesti kindel ei ole: „*Ma muidugi ei ole /.../ sellist nii põhjalikku analüüsi enda profiilil teinud.*“ (V4) Ta lisas, et: „*Minu jaoks on oluline, et see, mida teised inimesed näevad, et see oleks ikkagi nagu esinduslik, et ma kindlasti jälgin nagu selle pilguga.*“ (V4) Intervjueeritavate vastustest selgus, et kuigi nad jälgivad, mis infot enda kohta avaldada ja mida mitte, siis privaatsussätteid nad

pidevalt üle ei kontrolli. See võib tuleneda ka sellest, et sotsiaalmeediasse konto loomisel on privaatsussätteid paika pandud ning neid ei ole meeles pidevalt uuendada või üle vaadata. Samuti sisaldavad privaatsussätted üldjuhul palju nüansse, mistõttu nõuab nende täpne mõistmine süvenemist ja aega.

3.2 Sotsiaalmeedia roll tööelus

Sotsiaalmeediat kasutasid vähemal või rohkemal määral tööalaselt kõik intervjueritavad. Peamine, mida kasutati, oli Facebook. Uurisin, kas kellelgi on tehtud eraldi töökonto klientidega suhtlemiseks, enamik vastas eitavalt. V4 küll selgitas, et varasemas töökohas on ta seda teinud, kui tegeles tööalaselt just noortega. Ka V3 pidas töö- ja eraelu eristamiseks vajalikuks töökonto tegemist, aga V3 ütles, et siamaani ta seda olnud ei ole, kuid kindlasti plaanib seda tulevikus teha. Ta oli arvamusel, et sotsiaalmeedias tööalaselt suheldes peaks kõigil sotsiaalvaldkonna töötajatel olema selleks eraldi konto: „...tegelikult see oleks nagu algusest peale hästi mõistlik üldse kõikidel noorsootöötajatel ja sotsiaalvaldkonna inimestel, et need asjad ongi eraldi kohe algusest peale.“ (V3)

Sotsiaalmeedia tööalase kasutamise kohta uurides, tõid vastanud ise välja tööelu- ja eraelu eristamise vajaduse. V3 jaoks on pidev tööalane suhtlus sotsiaalmeedias tekitanud tunde, et tööst on raske eemale saada ja ka peale tööpäeva peab kodus pikalt telefonis olema, et kõigile vastatud saaks. „...minul nagu süda ei luba öelda talle, et kuuled, et mul ei ole tööaeg praegu. / .../ Sest võib-olla seda teist korda, kuna ta sellest rääkima hakkab, seda võib-olla ei tulegi lihtsalt enam, et see on nagu selline riskitegur.“ (V3) Vastupidiselt arvas V2, et kuna temal on sotsiaalmeedias klientidega suhtlust vähe, siis eraldi kontot ta selle jaoks ei teeks, kuna erinevate kontode haldamine võib tekitada liialt segadust. „Vahepeal ta [klient] ikka kirjutab mulle, küsib mingit nõu või midagi, et noh, et see nagu ei murra mind. / .../ Ma ei võta sellega kaasa seda tööd endale koju nii-öelda.“ (V2) Töö koju kaasa võtmisel on tihti õhkõrn piir ja seda piiri mõistetakse ka erinevalt.

Kui sotsiaalmeedias suheldakse väheste klientidega, siis võib see pigem tuua kaasa isegi positiivsemaid emotsioone. V2 tõi välja, et tema jaoks on kliendiga sotsiaalmeedias kontakti hoidmine pigem positiivne: „Pigem on minu meelest [kliendiga suhtlemine sotsiaalmeedias] just selline hea õlapatsutus, et ma olen head ja tublit tööd teinud ja nagu teinud mingi muutuse selle noore elus, et see on ainult positiivne.“ (V2) Ka V3 tõi näite, et sotsiaalmeedia tuleb

kasuks uude töökohta asudes, kus noortega on võimalik kiirelt kontakti saada, kuid hiljem on raske sellest taganeda. Põhjuste hulgas, miks eelistatakse sotsiaalmeediat, oli ka näiteks mitteametlikum keskkond võrreldes ametlikuma e-kirjavahetusega: „*Võiks kasutada sotsiaalmeediat [noortega suheldes], et siis nad võib-olla tunnevad nagu rohkem seda usalduslikku suhet ka, et kui ei ole nagu nii ametlik keskkond nagu on näiteks töömeil.*“ (V1) Lisati ka seda, et sotsiaalmeedias on noortega lihtsam suhelda: „*Ja kusjuures noortega on nagu kiirem ja lihtsam ka suhelda läbi siis selle Messengeri.*“ (V2)

3.2.1 Klientidega suhtlemine sotsiaalmeedia vahendusel

Klientidega suhtlemine sotsiaalmeedia vahendusel oli enamikule intervjueeritavatele tuttav kogemus. Ainult V1 tõi välja, et tulenevalt sihtgrupist, kellega ta töötab, ei ole ta pidanud vajalikuks sotsiaalmeedias oma klientidega suhelda. „*Aga ma ei tea, minu kliendid nagu väga selles mõttes ei ole... Sihtgrupp ei ole noored, et ma ei ole nagu põhjust näinud ka, et ma peaks suhtlema nendega sotsiaalmeedia vahendusel.*“ V1 ütles, et kliendid on talle sotsiaalmeedias kirjutanud küll, kuid ta on need blokeerinud, kuna ei soovi, et talle sinna kirjutatakse. Kui uurisin, mis põhjusel kliendid sotsiaalmeedia kaudu kontakti otsivad, tõi ta näiteks: „*Üks küsis, et kuna näiteks toetus üle tuleb või lihtsalt sõbralisti on nagu ka lisatud. Ja siis on tähtpäevade puhul soovitud, et head naistepäeva või noh, mingid sellised...*“ Ta tõi veel ka välja, et kui ta peaks suhtlema kliendiga sotsiaalmeedia vahendusel, siis oma isikliku konto alt ta seda ei teeks: „*Ma arvan, et ma teeksin ikkagi ja Messengeri töökonto, juba puhtalt sellepärast, et kui hiljem peab kasvõi mingi välja võtma uuesti nagu selle suhtluse, et siis see on jah eraldi konto alt.*“

V2 tõi välja, et tavaolukorras ta klientidega sotsiaalmeedia vahendusel ei suhtle, kuid tal on mõni keerulisemas olukorras klient, kellega ta on pidanud seda vajalikuks. „*Ma suhtlen nagu paari noorega /.../ Facebookis, aga see on ka niimoodi, /.../ kui ma olen tööpäevadel tegelenud selle looga, siis ma nagu võtan ühendust. Et pigem niimoodi, aga see on nagu ainuke võimalus, kus ma saan lapsega ühendust.*“ Nii V2 kui ka teised intervjueeritavad mainisid, et neil on töökaaslasi, kes suhtlevad klientidega sotsiaalmeedia vahendusel. V2 kirjeldas klientidega suhtlust sotsiaalmeedias selliselt: „*Vahepeal ikka kirjutab mulle, küsib mingit nõu või midagi, et noh, et see nagu ei murra mind. /.../ aga igapäevaselt ma niimoodi klientidega, et ala kuule täida see dokument ära, et sul on veel see puudu jne, et niimoodi ma ei tee.*“ Kuigi sotsiaalmeedia võimaldab kiiremat suhtlemist, siis V2 kirjeldusest selgub, et sotsiaalmeediat

ta kõigi klientidega pigem sellel eesmärgil ei kasutata. Uurimuses osalejad näevad sotsiaalmeediat kui võimalust jõuda inimeseni, kelleni muud moodi võib-olla ei jõuaks, mitte selleks, et tavapärased tööülesanded sinna üle viia.

V3 töötab noortega ning suhtleb nendega suuremas osas sotsiaalmeedia vahendusel. Täpsustades, kas ta teeb seda isikliku sotsiaalmeedia konto alt, vastas ta: *„Enamasti küll jah, sest noh, /.../ on ka neid, kes kirjutavadki selle nagu noortekeskuse Facebooki kontole ja seal sa loomulikult ka vastad, aga tavaliselt sellised teemad, mis vajavad sinu tähelepanu nagu rohkem või vajavadki päriselt seda tähelepanu ja sekkumist, need kirjutatakse ikkagi isikliku konto peale.“* Üldiselt suheldakse sotsiaalmeedias igapäevaelu puudutavatel teemadel, aga mõne noore puhul on tekkinud kiindumus töötaja vastu: *„...siis on neid, kelle puhul on tekkinud /.../ kas probleemid või siis on see tähelepanuvajadus või on tekkinud see kiindumus selle noorsootöötaja vastu nagu niivõrd suur et, et seda otsitaksegi nagu igal võimalusel.“* Kuna V3 puhul on sotsiaalmeedial eriliselt suur roll tööelus, siis uurisin, millest see on tulenenud. V3 selgitas, et helistades on korduvalt juhtunud seda, et klient paneb toru ära või ei vasta kõnedele. Samuti tundub talle, et kirjutamine on noorte jaoks anonüümsem ja neil on seda lihtsam teha. Nagu eelnevalt on välja toodud, jõudsid sama tulemuseni ka Dolinsky ja Helbig (2015), kus asendushoolduselt lahkuvate noortega oli kõige lihtsam kontakti saada läbi sotsiaalmeedia, sest nad kasutavad seda pidevalt. Noored eelistavad suhtlust sotsiaalmeedia vahendusel ja ka sellest uurimusest selgus, et noortega töötades tuli sotsiaalmeedia kasutamist rohkem ette kui näiteks täisealiste või vanuritega töötades. Ilmselt tehakse valik sotsiaalmeedia kasutamise osas lähtuvalt kliendi positsioonist, mis talle mugavam ja efektiivsem on, jättes kõrvale enda kui töötaja soovid ja eelistused.

Uurimuses osalenud töid välja, et sotsiaalmeedia vahendusel klientidega suhtlemine tuleneb pigem isiklikust eelistusest. Mitmed intervjuueeritavad on sotsiaalmeedias klientidega suhelnud või vähemalt mõelnud, et seda võiks sotsiaalmeedia vahendusel teha. Mainiti ka seda, kui suurt rolli sotsiaalmeedia ühiskonnas mängib ning ka sotsiaaltöös võib see mitmeski olukorras kasuks tulla. V4 on varasemas töökohas kasutanud noortega suhtlemiseks sotsiaalmeediat, tuues põhjuseks, et see oli tunduvalt efektiivsem ja mõjusam. Põhjus, miks V4 sotsiaalmeediat suhtlemiseks kasutas, oli: *„Nende [noorte] jaoks on see palju lihtsam, käepärasem. /.../ Kui ta on kuusteist/seitseist, siis ta ei kasuta e-maili nii suurel määral. Või siis ei ole seda... /.../ Siis oli nagu mõistlikum ja oli ka nagu näha, et nad nagu palju kiiremini vastavad. /.../ Sellepärast, et see nagunii on platvorm, mida noored igapäevaselt ja tegelikult noh, kõik eksju, igapäevaselt*

kasutavad ja see on palju mugavam kui hakata nüüd e-maili... Võib-olla ma ei tea, see e-maili parool on meelest läinud. Et selles suhtes ilmselt on see siin see käepärasuse aspekt, et miks just nagu Facebooki kaudu näiteks.“ Kõik intervjuueeritavad tõid välja, et sotsiaalmeedia vahendusel toimuv suhtlus on lihtsalt nii palju kiirem ja vahetum, et teinekord tuleb see töös väga kasuks.

3.2.2 Kliendi kohta info otsimine sotsiaalmeediast

Sotsiaalmeedia võimaldab inimestel postitada enda kohta infot, mis tähendab, et ka sotsiaaltöötajatel on võimalus klientide profiililt seda infot otsida. Peamiseks kanaliks, kus seda tehti, oli Facebook, kuid toodi välja, et ka tavalist guugeldamist tuleb tihti ette. Vastanud tõid välja, et nii nemad kui ka nende töökaaslased on otsinud sotsiaalmeediast infot kliendi kohta. Täiendati, et kliendi kohta sotsiaalmeediast info otsimine on üldiselt seotud otseselt juhtumiga, on kahtlus kliendi osas või tehakse seda seepärast, et klienti paremini tundma õppida, eesmärgiga temaga parem kontakt saavutada.

Sotsiaalmeediast kliendi kohta info otsimine tuli kasuks näiteks enda ressursi kokku hoidmise poole pealt, kus V4 toob näite: *„Mina näiteks eelmises töös vaatasingi, otsisin nime järgi näiteks, et vaadata, kas inimene /.../ näiteks üldse elab Eestis. /.../ Ehk siis minu töö kontekstis, töö kontekstis tähendas see seda, et /.../ ilmselt ta ei ole abivajav noor ja ma ei pea kulutama enda ressursi sellele, et ma võtaks temaga kindlasti ühendust.“* V4 kirjeldab olukorda, kus ta töötas noortega ning nendeni jõudmiseks kasutas ta erinevaid kanaleid. Kuna tegemist on sihtgrupiga, kelle kohta ei ole teada palju andmeid, tuli selline strateegia klientideni jõudmiseks kasuks. V4 tõi ka teise näite varasemast kogemusest, kus kliendi sotsiaalmeedia avalikul kontrol kajastus, et ostis endale auto, kuid toetust taotlema tulles rääkis, et tal pole mingit vara. V1 rääkis sarnasest loost, kus tal oli kliendi suhtes kahtlusi ja vaatas tema sotsiaalmeedia profiili, kus ta leidis infot, et klient läheb reisile, mis tekitas kliendi aususe osas küsimusi: *„Ma olen lihtsalt näiteks telefoniga pildi teinud ühe kliendi postitusest ühes grupis, kus ta mainis ära, et ta läheb reisile, aga samas, kui meile tuleb kui abivaja.“* V3 on kasutanud sotsiaalmeediast leitud informatsiooni peamiselt kliendiga kontakti saamiseks, nähes, mis teda huvitab või millega tegeleb ning tõdes, et läbi selle avastatud info on mitmelgi korral aidanud probleemidesse sattunud noort märgata ja aidata.

Uurides sotsiaalmeediast leitud info dokumenteerimise kohta toimikutes või registrites, olid vastused erinevad. V4 rääkis, et ta kajastab leitud informatsiooni STAR-is ehk sotsiaaltoetuste- ja teenuste andmeregistris. Ta selgitas seda sellega, et tema sotsiaalmeediast leitud infot kunagi enda jaoks ei otsi ning kui ta midagi olulist leiab, siis on see tema hinnangul vajalik kirja panna. Oluline aspekt siinjuures oli ka see, et V4 selgitas alati ka kliendile, mis infot ta tema sotsiaalmeedia profiililt nägi ja miks ta sinna vaatas. Küll aga tõi ta välja, et ei ole kajastanud seda, kui on kliendi profiilil käinud, kuid sealt midagi olulist ei leidnud. V2 tunnistas, et tema sotsiaalmeediast leitud informatsiooni mitte kuskil ei kajasta, tuues põhjuseks: „*Mina vähemalt ei ole niimoodi teinud ja kui ma isegi nagu guugeldan seda inimest, et siis /.../ Ma ei ole isegi kunagi niimoodi mõelnud, et võtta sealt nagu mingeid asju ja panna kuskile mujale.*“ Ka V1 vastas, et toimikutesse ega registritesse ta sotsiaalmeediast leitud infot ei lisa, aga tõi välja, et: „*Ma olen lihtsalt näiteks telefoniga pildi teinud ühe kliendi postitusest ühes grupis, kus ta mainis ära, et ta läheb reisile, aga samas, kui meile tuleb kui abivaja.*“ Ta lisas samuti, et on sealt leitud infot kliendiga jututeemaks võtnud, kuid ametlikuks tõendiks ta seda ei pea, mistõttu ta seda kuskil otseselt ei kajasta. Byrne'i jt uurimusest (2019) tuli ka välja, et sotsiaaltöötajad sotsiaalmeediast leitud infot kuskil ametlikult ei kajastata, kuid see annab neile taustainfot, et kliendiga teatud teemadel rääkida või neile tähelepanu juhtida. Sotsiaalmeediast leitud info dokumenteerimise kohta on vastakaid arvamusi ja ka uurimuses osalenud ei olnud kindlad, kuidas seda tegelikult kuskil kajastama peaks. Sage ja Sage (2016) uurimusest selgus samuti, et 46% lastekaitsetöötajatest, keda küsitleti, ei teadnud, kuidas sotsiaalmeediast leitud informatsiooni dokumentides kajastada.

Sotsiaalmeediast info otsimise eetilise osas ei ole ühist hoiakut ning raske on hinnata, kui eetiline see täpselt on. Sellel teemal suhtlesime intervjuueritavatega pikemalt ning enamjaolt tõdeti, et tegemist on põneva küsimusega, millele ei oskagi kohe vastata. V4 ütles, et tema arvates oleks ebaetilisem sotsiaalmeediat mitte kasutada, kui ta teab, et see on võimalus kliendi abistamiseks, lihtsalt sellepärast, et sotsiaalmeedia kasutamine võib-olla ei ole eetiline. V1 tõdes samuti, et mingitel hetkedel ta tunneb ise ka, et ei peaks vaatama ega uurima, aga mõnel puhul annab see siiski hea taustaülevaate, et osata kliendiga kohtudes esitada küsimusi või teatud teemadel vestelda. Ta tunnistas, et eetilise koha pealt ei ole ta kindel, kuid tunneb, et praktikas on see talle mitmel juhul kasuks tulnud ja alati kaalub üle siiski kliendi ütlus, mitte sotsiaalmeedia põhinev info. V2 pidas sotsiaalmeediast leitud infot oluliseks ainult juhul, kui see paneb kliendi või tema lähedased ohtu, kuid välistas selle, et lihtsalt huvi pärast kellegi sotsiaalmeedia kontot vaataks, see oleks väga ebaetiline. V3, töötades igapäevaselt noortega,

arvas, et selle eetilisus on kahe otsaga asi, kus ta mõistab hukka, et kellegi kohta põhjusega infot otsitakse, kuid samas peab seda hädavajalikuks, kui on oht kellegi elule või tervisele. Barsky (2017) on samuti arvamusel, et sotsiaaltöötaja peab hindama kontekstist lähtuvalt, mis käitumine on kliendi jaoks kõige väiksema riskiga. „*Enamasti ju minnakse ka uurima mitte seda tavalist hakkama saavat noort, vaid siis, kui see noor ei toimi hästi iseenda jaoks.*“ (V3) Ta lisab veel, et teinekord võib sotsiaalmeediast info otsimine tuua noorte puhul neile rohkem kasu kui kahju: „*Ma arvan, et laste koha pealt nagu eetilises mõttes ma tean, see ei ole eetiline. Aga ma tahaks pigistada siiski silma kinni ja öelda, et on okei sealt infot saada. Sest teinekord ma arvan, et see kasu võib nende puhul olla ikkagi oluliselt suurem, kui see kahju.*“ (V3) Laste kohta info otsimisel peeti silmas, et lapsed ei pruugi olla teadlikud sotsiaalmeediaga kaasnevatest ohtudest ning nende turvalisuse huvides on olnud oluline jälgida seal kajastuvat informatsiooni.

3.2.3 Probleemid sotsiaalmeedia kasutamisel

Kõik intervjueritavad tõdesid, et otseselt probleeme või konflikte nad pole seoses sotsiaalmeedia kasutamisega kogenud ega ka tea, et nende töökaaslastel seda oleks esinenud. Vesteldes erinevatel teemadel, toodi mõningaid sotsiaalmeediaga seonduvaid konfliktsemaid olukordi siiski esile. V1 tõi välja, et sotsiaalmeedia kaudu on tema töökaaslastele tehtud ähvardusi. V3 rääkis loo ühest lapsest, kes talle sotsiaalmeedia vahendusel pidevalt kirjutas ja tähelepanu mitte saades manipuleeris töötajat. V3 selgitas, et ei lasknud sellisel käitumisviisil end sügavalt mõjutada, vaid teavitas sellest vastavaid organisatsioone ning laps ei jäänud abita. „*...kas see nüüd on siuke konflikt, ma ei tea... / .../Aga selle kaudu arenevad igasugused asjad.*“ Sotsiaalmeedia vahendusel on inimesi lihtsam mõjutada ning sellega nõustusid ka intervjueritavad.

V2 tõdes, et klientidega seoses tal sotsiaalmeediaga negatiivseid kogemusi pole olnud, kuid sotsiaalmeedias loodud kuvand sotsiaaltööst ja sotsiaaltöötajatest on teda häirinud küll. Tema hinnangul avaldavad inimesed oma pahameelt sotsiaalmeedias väga karmil viisil ning tihti ei mõelda oma sõnade ja tegude tagajärgedele. „*Tegelikult on kuvand [sotsiaaltööst] meedias pigem halb ja tegelikult inimesed ja kliendid ümberringi teavad, et meedia kaudu saab ju mõjutada inimesi, seal negatiivselt midagi öelda.*“ (V2) Juhtumid on erinevad ja tihti keerulised, mistõttu V2 leiab, et sellist infot ei tohiks sotsiaalmeedia vahendusel jagada, kuna kõigel on alati kaks poolt. Sotsiaaltöö maine tuli mõnelgi korral jututeemaks ka teistega ning

uurimuses osalenud pidasid oluliseks sotsiaaltöö professiooni mainet kõrgel hoida ja seda eriala ka avalikult populariseerida, et vältida alatut vihakõne sotsiaalmeedia vahendusel. „Tegelikult see, mis me teeme, ei ole ainult see, et tegeleme vaeste ja kodututega, vaid me teeme väga palju teisi asju, me teeme olulisi asju ja tegelikult on ka vajalik see, et nagu kuulatakse ja nähakse seda, mida me teeme.“ (V2) Sotsiaaltöö on valdkond, mida kiputakse alavääristama, kuna puudub arusaam, millega sotsiaaltöötajad igapäevaselt tegelevad. Sotsiaalmeedia kohusetundlik ja eetiline kasutamine ka sotsiaaltöötajate endi poolt aitab olulisel määral kaasa professiooni positiivse kuvandi loomisele.

3.2.4 Sotsiaalmeedias postitamine

Nagu eelnevalt on välja toodud, ei ole uurimuses osalenud ise oma sotsiaalmeedia kontodel aktiivsed postitama ega enda kohta infot avaldama. Intervjueeritavad jälgisid, kellele, mis infot nad oma kontol näitavad või kes jagatud postitusi näha võivad. Diskussiooni tekitamiseks saatsin intervjuu ajal kõigile intervjueeritavatele kirjalikke väljamõeldud kirjutisi erinevate sotsiaalvaldkonna töötajate tehtud postitustest sotsiaalmeediasse nende isiklikul kontol. Need sisaldasid halvustavaid ja negatiivse alatooniga postitusi oma tööpäevast või klientidest, kellega tööl kokku puututi. Uuris, mida sellistest postitustest arvatakse ning kõik olid ühiselt veendunud, et see on äärmiselt ebaetiline ja kindlasti ei tohiks selliselt sotsiaalmeedias arvamust avaldada. V3 arvas, et sellised postitused kaotavad usalduse sotsiaaltöötaja või üldse kõigi sotsiaaltöötajate vastu. Ka kõik teised intervjueeritavad ütlesid, et selline inimene ei peaks kindlasti sotsiaalvaldkonnas töötama. „Kui sa oled sellise ameti endale valinud, / .../ siis sa juba teed ka selle valiku, et ma võtan nagu vastutuse selle eest, mida ma seal [sotsiaalmeedias] jagan.“ (V3) Selliste postituste eemaldamise poolt olid kõik uurimuses osalenud, tuues välja, et seda peaks nõudma kas kolleegid või otsene ülemus.

Isikliku arvamuse avaldamisest sotsiaalmeedias hoidusid enamik uurimuses osalenud. Huvitav oli aga siinjuures asjaolu, et põhjuseks toodi eelkõige see, et ollakse ametnik ja see oleks ebaetiline, mitte seetõttu, et töötatakse sotsiaalvaldkonnas. „Minust oleks nagu väga ebapädev postitada / .../ mingeid selliseid asju, sest tegelikult ma teenin Eesti riiki sellega, et ma olen avalikus teenistuses ja see läheks vastuollu lihtsalt.“ (V1) V4 on postitanud isiklikku arvamust, kuid lisas, et analüüsib selle enne alati põhjalikult läbi. „Ma ei ole see inimene, kellel on oma nagu hästi kindel arvamus millestki, vaid ma alati nagu proovin arvata... Nagu näha seda sihtgruppi, kes arvaks vastupidist ja miks ta nii arvab. / .../ Kui ma midagi arvan või

midagi ütlen, siis ma nagu kedagi teist ei haavaks sellega.“ (V4) Nagu varasemalt olen välja toonud, on V4 jaoks tema sotsiaalmeedia profiil osa tema professionaalsest elust ja ta ei näe seal postitamises midagi negatiivset, kui see on läbi mõeldud ja eesmärgipärane. V2 pidas sotsiaalmeedias isikliku arvamuse avaldamist ebavajalikuks, kuna eelistab pigem asjadest otse rääkida, mitte lühidalt ja kirjalikult sotsiaalmeediasse pöördudes.

Asjad, mida uurimuses osalenud hea meelega sotsiaalmeedias jagasid, olid näiteks informatiivne info, et mingil teemal teadlikkust tõsta. V3, kes töötab noortega, tõi välja, et on jaganud sotsiaalmeedias selliseid materjale, mis ilmselt muidu nooreni ei jõuaks. Kuna V3 kasutab isiklikku kontot ka tööalaselt, siis jagab ta seal tihti tööga seonduvaid või muid informatiivseid postitusi, mis võiks noortes tähelepanu äratada. Ka V4 jaoks on sotsiaalmeedia osa tema professionaalsusest, mistõttu ta on samuti postitanud asju, mis kutsuks teisi kaasa mõtlema või arutlema. Mõlemal juhul nad jälgivad, kas postitus on asjakohane, eetiline ja kes seda näha võivad.

3.3 Töölane suhtlus sotsiaalmeedias

Kui peamiselt on töölane suhtlemine olnud asutuse sisese meili teel, siis sotsiaalvõrgustike aktiivse kasutamisega on ka töölane suhtlus arenenud erinevatesse keskkondadesse. Üldiselt nõustusid kõik intervjuueeritavad, et kiireloomuliste asjade puhul eelistatakse kasutada pigem Facebooki Messengeri kui meili, sest vastatakse ja reageeritakse kiiremini. Intervjuueeritavatega vesteldes tuli välja, et üldjuhul on nad kolleegide ja ülemusega sõbralistis ning teatud teemadel on seal omavahel lihtsalt vahetum suhelda. *„Kui sa veel näed ka, et keegi on seal aktiivne, siis on eriti nagu lihtne, et kohe saab ära öelda ja inimene saab kohe võib-olla mõtlema hakata asja peale või kohe ära teha.*“ (V3) Teisalt annab V3 ka mõista, et on ka hetki, kus on raske töö- ja eraelule piir tõmmata, sest alati võib keegi kirjutada ja eeldada kohest vastust, kuna on näha, et ta on aktiivne.

Ka töölaseid videokõnesid ja töökõnesid tehakse sotsiaalmeedia vahendusel. *„Messengeris ma teen töökaaslasega seda videokõne suht tihti, siis me küll räägime tööasjadest jah.*“ (V1) Ka V4 rääkis, et töökaaslastega suhtlemiseks kasutatakse tema töökohas sotsiaalmeediat: *„Meil on selles suhtes tööalaselt on... On äri Skype, mis on selles mõttes, kõik on väga noh... Kui sul on see sees, siis saab väga kiiresti ühendust, eksju. Aga kui ei ole, siis, siis me jah, Facebooki kaudu on küll nii töökaaslastega olnud suhtlemist kui ka ülemusega...“* Sotsiaaltöös

puututakse igapäevaselt kokku delikaatsete isikuandmetega, mistõttu uurisin, kas sotsiaalmeedia vahendusel vesteldakse ka tööasjadest, tunnistas V1, et seda on tulnud ette küll. Sotsiaalmeedia vahendusel info vahetamise riskide kohta lisas ta ka, et: „*Ma arvan, et seda võib-olla ei mõelda igapäevaselt, et kui riskantne see võib olla, kas siis häkkeritele või noh, et kuskile mujale see info lekib.*“ Lisaks Facebooki Messengerile suhtlesid uurimuses osalejad töökaaslaste ja ülemusega ka Skype'i vahendusel. Peamiseks tööalase suhtluse viisiks oli siiski e-mail, välja arvatud V3 puhul, kes ise küll eelistaks suhtlust e-maili vahendusel, kuid kolleegid ja ülemused teevad seda peamiselt sotsiaalmeedia vahendusel.

Lisaks sotsiaalmeedias töökaaslastega suhtlemisele tõi V4 ka välja, et erinevaid organisatsiooni üritusi ja tegevusi oli sotsiaalmeedia vahendusel lihtsam ja mõistlikum korraldada, sest vastati kiiremini ja korraldamine sujus nii paremini kui näiteks meili teel. V4 lisas, et kindlasti see oleneb palju asutuse kommunikatsioonistrateegiast, läbi mille omavahel peamiselt suheldakse. Kuna V4-l on varasema töökogemuse näol erinevate asutuste töökorraldust võimalik võrrelda, siis ta mainis, et MTÜ-s või muudes väiksemates organisatsioonides käis peamine suhtlus läbi Facebooki. Suuremates asutustes või avalikus sektoris töötades pigem läbi meili või Skype'i.

Tööalane suhtlus sotsiaalmeedias on põhjustanud ka ebamugavust ja stressi töötajates. Kui töömeili ei pea enam peale tööpäeva vaatama, siis sotsiaalmeediasse kirjutatud tööasju on raskem tähelepanuta jätta. V3 kirjeldas, et reageerib ka teistmoodi, kui tööasju on kirjutatud meili asemel sotsiaalmeediasse. Kuna sotsiaalmeedias on võimalik näha, et inimene on hetkel aktiivne, siis sinna kirjutades tekib töötajal, kellele kirjutatakse, tunne, et peab koheselt vastama ja sellega tegelema. „*See tekitab küll stressi, nagu selles mõttes üldse, kuidagi nagu see surve või see tamp taga nii-öelda tundub kohe olevat palju suurem. / .../ Ja võib-olla see inimene isegi ei mõtlegi seda, et sa peaksid üldse seda... Üldse võib-olla... Võib-olla üldse järgmine nädal tee seda. Endale jääb ikka mulje nagu peaks seda kohe tegema. Ja siis on nii-öelda tegemiste nimekiri on ühel hetkel nii pikk, et ei taha nagu midagi teha neist asjadest ja need asjad hakkavad kuhjuma siis. Tekitavad paraja segaduse.*“ (V3) Barsky (2017) leiab, et asutuse sisene poliitika peaks olema selline, et töö- ja isiklikud kontod on eraldi, kuna neid kasutatakse erinevatel eesmärkidel. Sellisel juhul on Barsky (2017) hinnangul võimalik seada ka täpsemaid reegleid, kuidas sotsiaalmeedias klientidega professionaalselt suhelda.

3.4 Sotsiaalmeedia kasutamise eetilisus

Sotsiaalmeedia kasutamise eetilisusest rääkisime intervjuueeritavatega erinevate teemadega seondult ning küsisin ka otse, kui eetiliseks nad seda peavad. Nagu varasemalt on välja tulnud, siis sotsiaalmeedias kliente või sotsiaaltööd halvustavaid postitusi peetakse väga ebaetiliseks. Vesteldes sellest, mida on sotsiaalmeedias eetiline teha või kuidas sotsiaaltöötajana seal eetiliselt käituda, oldi arvamusel, et see tuleb enda sisemisest tunnetusest. Mainiti sotsiaallala töötaja eetikakoodeksit, millele oma töös tuginetakse ning koolis õpitut. „Kui lihtsalt mõelda, miks inimesed niimoodi postitavad, ongi see, et nad ei ole teadlikud, esiteks nad on ebaetilised ja teiseks, nad ei ole teadlikud, mis on nende nii-öelda konto sätted, et kes seda näeb.“ (V2) Sotsiaalmeedias professionaalsete piiride ületamine ei pruugi alati olla pahatahtlik, vaid inimesed ei pruugi mõelda kõikidele aspektidele, mis sotsiaalmeediaga kaasas käivad. Barsky (2017) ütleb, et eetikakoodeksis välja toodud sobilikku käitumist võib kultuuriti mõista erinevalt ning see sõltub suuresti kontekstist. Intervjuueeritavad ise töid välja, et nad on teadlikud ja jälgivad, mida postitavad, aga teavad tutvusringkonnas ja töökaaslaste hulgas inimesi, kes postitavad sotsiaalmeedias kõigest, valimata, kelleni see info jõuab.

Eetilise teemadel rääkides toodi mitmel juhul välja ka see, et iga inimene ise vastutab info eest, mis tema kohta internetis leitav on. Samuti peaks igaüks ise teadlik olema, mis infot kellega jagatakse ning kui seda on tehtud avalikult, siis on võimalik, et seda võib näha ka sotsiaalvaldkonna töötaja. Ka Sage ja Sage uurimuse (2016) tulemustest selgus, et sotsiaalmeediast kliendi kohta info otsimise osas ei olnud lastekaitsetöötajatel kindlat seisukohta. Samas uurimuses väideti ka seda, et kui inimene on ise jätnud oma sotsiaalmeedia kontol postitatud info avalikuks, siis ei ole keelatud seda vaadata. Teisalt Byrne'i jt uurimuse (2019) tulemustest tuli välja, et sotsiaaltöötajate jaoks oli kliendi kohta sotsiaalmeediast info otsimine ebaetiline, kuna kliendi konto puhul on tegemist tema isikliku eluga ja nad ei tohiks ilma kliendi nõusolekuta seda teha. Võimalik, et selle seisukoha erinevus tuleneb töö spetsiifikast (lastekaitsetöötaja vs sotsiaaltöötaja), regulatsioonidest ja sihtgrupist, kellega töötatakse, kuid ühte õiget seisukohta on sellel teemal raske leida.

Eetilist käitumist mõisteti pigem üldisemas kontekstis lähtudes professiooni eetikakoodeksist või asutuse põhimõtetest, siis uurimuses osalenud pidasid oluliseks jälgida seda ka sotsiaalmeedias: „...kui ma mõtlen nagu oma avaliku teenistuse kohustusest või avaliku teenistuse eetikakoodeksist, siis seal on samamoodi, et sa pead ikkagi esindama neid väärtusi,

mis on, ja kui võtta nagu see aluseks, siis me kindlasti ei tohi ka nagu sellele vastu käituda sotsiaalmeedias, sellepärast, et see on sotsiaalmeedia.“ (V4) Samas toodi näide, et on ka neid, kelle jaoks sotsiaalmeedia konto ongi isiklik, tööl käitub vastavalt eetikakoodeksile, kuid väljaspool tööaega see neile ei kehti: „*Aga samas on ka neid, kes ütlevad, et aga mind ei huvita, et ma olengi päeval lastekaitsetöötaja, aga õhtul ma lähen sõidan mootorrattaga ja teen tätoveeringuid endale nagu, et mis see sinu asi on, mis ma enda isiklikul ajal teen.*“ (V2) Eetikakoodeks on küll peamine alustala sotsiaaltöö praktikas, kuid kuidas see reguleerib sotsiaalvaldkonnas töötavat inimest tema vabal ajal või isiklikus elus, on igaühe enda otsustada. Sotsiaalvaldkonnas töötades peetakse oluliseks hoida ülal professioni mainet ning paratamatult ei saa seda teha ainult tööajal, vaid sellele tuleb tähelepanu pöörata ka väljaspool tööaega, mistõttu on oluline sellest rääkida ja jagada vastavaid juhiseid.

3.5 Sotsiaalmeedia kasutamise regulatsioon

Uurimuses osalenud tunnistasid, et nende töös sotsiaalmeedia kasutamine reguleeritud ei ole ning nad ei ole sellest tööle asudes ka tööandjaga vestelnud. Sotsiaalmeedia tööalane kasutamine on seni olnud igaühe enda valik. Ameerika lastekaitsetöötajate seas läbi viidud uurimuses (Sage ja Sage, 2016) aga selgus, et 22% vastanutest olid koolis saanud koolitusi sotsiaalmeedia kasutamise kohta ja 32% said sellekohase koolituse asutusest, kus nad töötasid. See näitab, et sotsiaalmeedia tööalasest kasutamisest sotsiaaltöö praktikas juba mujal maailmas räägitakse, kuid protsentuaalselt on see siiski vähe, et töötajad oleksid pädevad seda igapäevatöös rakendama. Uurimuses osalenute põhjal saab pigem öelda, et Eestis praktiseerivate sotsiaalvaldkonna töötajate sõnul on koolis rohkem räägitud eetilisusest kui asutuses, kus nad töötavad. „*No see eetika võib-olla ka, et sellest on koolis palju räägitud ja noh üleüldse...*“ (V2) See võib olla tingitud ka sellest, et Eestis ei ole ametlikku juhendit sotsiaalmeedia ja digitehnoloogia kasutamise kohta sotsiaaltöö praktikas, mistõttu ei ole tööandjatel sellest rääkides millelegi tugineda.

Selle uurimuses osalenud töid välja, et sotsiaalmeedia kasutamisest omavahel kolleegidega räägitakse ning arutletakse erinevate olukordade üle, mis kellelgi ette on tulnud või võib tulla. Aktuaalseks on teema muutunud just viimasel ajal: „*Mul ülemusega oligi see jutt enne seda eriolukorda, et mida postitada enda sotsiaalmeediasse ja mida mitte. Et siis noh, tegelikult nii-öelda reegleid ju ei ole, onju, et kas ja mida me võime, aga jah, lihtsalt me mõlemad nõustusime, et meie oleme pigem nagu kinnisemad ja... Ja hoiame seda nagu eraelu nagu*

täiesti kuskil kaugel, aga konkreetseid reegleid ei ole.“ (V2) V3 puhul, kellel sotsiaalmeedia tööalane kasutamine on probleemiks tulnud, ütles, et see, kuidas sellega tegeletakse on iga asutuse ja juhi enda otsustada. *„Tähendab, et konkreetsetelt selle sotsiaalmeedia kohta [juhiseid] tegelikult ei olnud, et kui tekkisid mingisugused probleemid sellega, et [noored] liiga palju kirjutavad või mis iganes, et siis öeldi, et võib julgelt lihtsalt kustutada ära ja nii.*“ (V3)

V3 on tundnud muret, kuidas noorele sotsiaalmeedias mitte vastamine mõjub: *„Eialgu oleks vaja ka mingisuguseid uudiseid selle kohta, kuidas see nagu noort üldse mõjutab, et kui... Et noh, kas see mõjutab noort, kui ma talle nüüd ütlen, et sorry, et tänasest päevast peale minu isiklik konto on nagu suletud teie jaoks ja nägemist...“* Regulatsioonide koostamisel on kindlasti oluline mõelda läbi erinevad aspektid, mis sotsiaalmeedia kasutamisel esineda võivad ning mis sihtgruppi see kõige rohkem mõjutab. On näha, et praktiseerivate sotsiaalvaldkonna töötajate jaoks on see murekoht, kuid head lahendust ei ole kellelgi.

Uurisin, kas nende hinnangul oleks vaja juhendeid/regulatsioone sotsiaalmeedia eetilise kasutamise kohta, oldi arvamusel, et need võiks olla olemas, kuid milline oleks nende sisu ja kui täpselt seda reguleerida, jäi lahtiseks. V1 arvas, et need võiks sisaldada näiteks klientidest või tööst suhtlemist sotsiaalmeedia vahendusel: *„Või tähendab, töökaaslasega suhtlemine tööst et, jah, ma arvan, et seda võib-olla ei mõelda igapäevaselt, et kui riskantne see võib olla, kas siis häkkeritele või noh, et kuskile mujale see info lekib.*“ Boddy ja Dominelli (2016) toovad samuti välja, et isegi kõigi postituste privaatseks sätestamine ei taga täielikku turvalisust, sest tehnikast rohkem teadvad inimesed võivad neile siiski lihtsasti ligi pääseda. See on ka aspekt, millele ilmselt sotsiaalmeedia tavakasutaja igapäevaselt ei mõtle, kuigi mängib suurt rolli. Omavahel informatsiooni vahetamine sotsiaalmeedias tundub loomulik tegevus, kuid ohud on oluliselt suuremad kui silmast silma kellegagi suheldes.

Juhendites peeti oluliseks kajastada ka sotsiaalmeedia kontode privaatsussätete oskuslikku seadmist: *„Üks asi on siis see, et mida me nagu näeme, mida me jagame ise onju... / .../ Aga päris konkreetsetelt võiks ikkagi olla nagu, et noh võtakski selle, kasvõi Facebooki, et kui ma midagi jagan, kes seda näeb, kus seda nähakse ja kui kaua seda nähakse?“* (V3) See viitab sellele, et isegi igapäevased sotsiaalmeedia kasutajad ei ole alati teadlikud kõikide sätete olemasolust või nende seadmise vajalikkusest. Sellega, et selline reguleerimine nõuab aega ja eelnevat uurimistööd, olid intervjueeritavad nõus. V4 lisas, et: *„Ma arvan, et seal on vaja nagu lihtsalt hästi põhjalikku analüüsi või aru saada sellest, et jah, mis need nagu riskid on, et mida*

me siis nagu ennetama hakkame sama moodi. “ Samas toodi välja ka kurb tõsiasi, et enne peab midagi negatiivset juhtuma, et muudatused selles osas ellu viidaks: „Ikka nagu kipub nii olema, et enne nagu tuleb mingi halb asi ära või mingi selline negatiivne asi ära ja siis alles õpitakse sellest, et võib-olla ennetamise mõttes võiks olla küll tegelikult jah mingi selline koolitus, aga siiani ei ole puudust tundnud. “ (V1) Barsky (2017) rõhutab samuti, et ei peaks ootama, kuni probleem esineb, vaid võimalikke ohte võiks märgata varakult, uurides selle kohta ning kogudes informatsiooni, et teha vajalikku ennetustööd. Positiivne on aga see, et uurimuses osalenud ei olnud varasemalt kokku puutunud sotsiaalmeedia negatiivsete külgedega sotsiaaltöö kontekstis ning loodavad, et inimesed on jätkuvalt eetilised ka isiklikus elus.

V4 oli kahtleval seisukohal, kui vajalikud juhendid praegusel hetkel on, aga kui sotsiaalmeedia on osa sotsiaaltöö praktikast, siis seda tuleb kindlasti uurida ja sellisel juhul on regulatsioonid vajalikud. *„Kui me võtame ühiselt kas riigi tasandil või ütleme kuskil kohalikus omavalitsuses võetakse vastu see, et osa meie sotsiaaltööst on sotsiaalmeedia kasutamine, siis on vaja seda reguleerida ja seal tuleb nagu see läbi mõelda, kuna seda tehakse praegu niimoodi pool vaikimisi mingis mõttes, et noh... / .../ Võib-olla osad sotsiaaltöötajad ka kardavad sellest rääkida, et nad vaatavad kellegi profili näiteks. “* (V4) Uurimuses osalejate näitel on sotsiaalmeedia kasutamisel ikkagi teatud roll sotsiaaltöö praktikas ja vaikimisi seda kasutades on raske hinnata ka sotsiaalmeedia mõju sotsiaaltöö praktikale. Sotsiaalmeedia kasutamine sotsiaaltöös on kindlasti väärt edasist uurimist. V4 andis mõista, et sotsiaalmeedia kasutamisel sotsiaaltöö praktikas on palju nüansse ning seda ei ole palju uuritud: *„...kuna seda infot ei ole nii palju, et kuidas see kasutamine siis nagu toimub või kuidas seda kasutatakse. / .../ Aga noh, esmapilgul ma arvan, et on ka vaja üleüldiselt see nagu eetikakoodeks võib-olla noh, kõike arvestades nagu üle vaadata, et... “* (V4) Oli näha, et need, kes igapäevaselt sotsiaalmeediat töös rohkem kasutavad, pidasid ka juhendite vajalikkus olulisemaks. V3, kes noortega pidevalt sotsiaalmeedias suhtleb, arvas, et sotsiaalmeedia kasutamise võiks praktikasse viia küll: *„...aga see peaks olema ka hästi selline nagu teadvustatud ja piiritletud nagu töötaja kui sellise jaoks. “* Kõigil paistis olevat huvi ja tahtmine oma tööd eetiliselt ja hästi teha, kuid ei soovitud, et karm reguleerimine tavapärast tööd segama hakkaks või muid probleeme tekitaks.

Arvestades sotsiaalmeediat kasutavate inimeste hulka tänapäeva ühiskonnas, puudutab see üha enam erinevaid erialasid ja nende tööpraktikaid. Intervjueeritavad tõdesid, et positiivne oleks see, kui kõik sotsiaalmeediat eetiliselt kasutaksid ja sellest juba koolis räägitakse, kuid alati jääb meie hulka inimesi, kes sotsiaalmeediat ebaeetiliselt kasutavad. *„Tahes-tahtmata jääb*

alati sotsiaalmeediasse neid inimesi, kes nagu avaldavad oma arvamust ja kes ei mõtle sellele, et kui nad midagi kirjutavad, et kuidas see on vastuolus või ei ole.“ (V4) Lisaks oldi selle poolt, et sotsiaalmeedia kasutamist reguleerides võiks olla paika pandud kindlad käitumisreeglid, mida on eetiline postitada ja mida mitte: *„Ja noh, seal on jällegi, et kui me ka kasutame, siis me peame kindlad olema, et kõik inimesed, kes sotsiaalmeediat kasutavad, et nad nagu kasutavadki seda nagu eesmärgipäraselt... / .../ Kas me igat mõtet sotsiaalmeedias kriiskame välja või mitte, et see on selline laiem ja sotsiaalmeediakultuuri küsimus jällegi.*“ (V4) Westwood (2019) oma raamatus räägib sellest, kuidas ühe sotsiaaltöötaja ebaeetiline käitumine sotsiaalmeedias mõjutab kogu professiooni mainet. Sarnast seisukohta jagasid ka selles uurimuses osalenud ning seepärast jälgivad nad ka enda isiklikul kontol postitades, et see ühtiks nende väärtushinnangutega, mis eriala nad esindavad.

Noored sotsiaalvaldkonda tööle tulevad inimesed on uurimuses osalenute kogemuste järgi aktiivsed sotsiaalmeedia kasutajad. V3, kes hetkel viibib töölt eemal, tõi näite, et on juhi vahetumisega näinud positiivseid muudatusi oma töökohas. *„Kui mina veel seal olin, siis see ei olnud kuidagi reguleeritud [sotsiaalmeedia tööalane kasutamine]. Aga nüüd ma olen näinud, et need, kes on nii-öelda uued tulnud või siis uus inimene tulnud, et temal on juba eraldi tehtud see nii-öelda noorsootöötaja konto, mis tähendab, et ilmselt seal mingid muutused sisse on ikkagi viidud.*“ (V3) V3 nägi sellel seost põlvkondade vahetusega, kus noorem põlvkond oskab sotsiaalmeediale rohkem tähelepanu pöörata: *„See võib nii olla, et see vanem põlvkond võib-olla ei olegi olnud niivõrd nagu asjatundlik selle koha pealt ikkagi.*“ (V3) Lisaks on Boddy ja Dominelli (2016) arvates oluline ka see, et nooremad inimesed tahavad üha vähem kasutada suhtlemiseks traditsioonilisi keskkondi. Kuna sotsiaalvaldkonnas on oluline rõhk suhtlusel, siis on mõistetav, et keskkonnad, mille kaudu omavahel suheldakse, võivad aja jooksul muutuda.

Kuna regulatsioon Eesti sotsiaaltöö praktikas sotsiaalmeedia kasutamise osas puudub, siis uurisin, kas on pakutud või osaletud koolitustel, mis seda teemat puudutaksid. Konkreetselt seda teemat puudutavatel koolitustel keegi osalenud ei olnud ning ei olnud ka kuulnud, et neid pakutud oleks. Mitmed on tööle asudes osalenud konfidentsiaalsete andmete turvalisust ja materjalide haldamist puudutavatel koolitustel. Sotsiaalmeedia tööalase kasutamise koolitusest olid enamik huvitatud, kuna tunnistati, et see on põnev teema. V3 arvas, et: *„See sotsiaalmeedia on selline tegelikult ju veel üsna tundmatu maa meie jaoks, olgugi et see on pikalt olnud, aga see on tegelikult niisugune võõras ikkagi.*“ Huvi teema vastu on

sotsiaalvaldkonnas praktiseerivate inimeste hulgas pigem suur ja sellest rääkimine aitaks kaasa sotsiaaltöö professiooni maine tõstmisele. V4 tõdes samuti, et arvestades ühiskonna vajadusi, siis mingil hetkel saab kindlasti ka sotsiaalmeedia kasutamine üldiseks normiks sotsiaaltöö praktikas.

3.6 Sotsiaalmeedia kasutamise võimalused

Kuigi sotsiaalmeedia kasutamisel tööalaselt on mitmeid riske, on oskuslikult ja eetiliselt sotsiaalmeediat kasutades võimalik luua positiivset kuvandit sotsiaaltööst. Ka uurimuses osalenutega vesteldes selgus, et nii mitmelgi on mõtteid blogi või sotsiaalmeedia profiili loomisest, kuid kuna puudub regulatsioon, kuidas seda eetiliselt teha, on nendest mõtetest loobunud. „...kunagi meil oli eelmises töökohas arutelu selle üle, et kas meie osakond peaks tegema sotsiaalmeediasse profiili, nagu asutuse profiili, eks. Et, et aga noh... Me jõudsime lõpuks koos kommunikatsiooni inimestega sinnani, et ei. Sellepärast, et see nii-öelda annab klientidele palju suurema nagu võimaluse oma viha välja elada. Ma ei ütleks, et see on halb / .../ Aga noh... Aga ma näen seda, et sotsiaalvaldkond kohati nagu kardab selliseid asju, sest ei ole ikkagi üldist nagu kokkulepet, kuidas me kasutame ja mida me siis nagu sellega teeme üldse.“ (V4) V2 rääkis samuti võimalustest, kuidas sotsiaaltöö professiooni mainet tõsta ja ühiskonnas populariseerida: „Mis ma olen ka mõelnud on see, et peaks nagu jõulisemalt tegema mingisuguseid arvamused artikleid ja pöördumisi, mis on nagu lastekaitse valdkonnas, mitte see, et me räägime juhtumitest, aga me nagu populariseerime ise seda eriala. Et kui me ise seda ei muuda, siis noh, siis ei hakkagi muutuma.” Nende seisukoht näitab, et sotsiaalmeediat nähakse kui vahendit jõudmaks inimesteni ja sellel on positiivseid väljundeid, kui seda osata teha õigesti. Pigem välditakse sotsiaalmeedias postitamisest kartusest, et tehakse või öeldakse midagi valesti, mitte seepärast, et sellest ei tahetaks rääkida.

4 KOKKUVÕTE

Seadsin oma bakalaureusetöö eesmärgiks uurida Eesti sotsiaalvaldkonnas töötavate inimeste kogemusi sotsiaalmeedia kasutamise kohta tööalaselt. Uurimuses osales neli intervjuueeritavat, kes kõik töötavad sotsiaalvaldkonnas ning omavad erinevate kliendirühmadega töötamise kogemust. Kasutasin uurimuse läbiviimiseks kvalitatiivset uurimisviisi ning tegin poolstruktureeritud intervjuud erinevate sotsiaalvaldkonnas töötavate spetsialistidega, tekste analüüsid kasutasin kvalitatiivset sisuanalüüsi.

Sotsiaalmeediat kasutasid igapäevaselt kõik uurimuses osalenud ning peamiseks eesmärgiks oli teistega suhtlemine ja maailmas toimuvaga kursis olemine. Pigem välditi enda isiklikku elu ja isikuandmeid sotsiaalmeedias avaldamast, kuigi tunnistati, et oma kontode privaatsussätteid väga tihti üle ei vaadata. Tööalaselt tuli kõigil ette sotsiaalmeedia kasutamist, kuid ühelgi uurimuses osalenul sel hetkel eraldi töökontot tehtud ei olnud. Sotsiaalmeediat kasutati tööelus peamiselt klientidega suhtlemiseks, klientide kohta info otsimiseks, tööga seonduva info jagamiseks ja töökaaslastega suhtlemiseks. Esile toodi ka sotsiaaltöö professiooni maine tõstmise võimalust sotsiaalmeedia vahendusel.

Sotsiaalmeediast leitud info dokumenteerimise osas ühist seisukohta ei olnud, üks on seda sotsiaalteenuste- ja toetuste andmeregistris (STAR) alati kajastanud, kuid kaks teist olid arvamisel, et nad seda kindlasti ei teeks, kuna tegemist ei ole ametliku tõendiga. Ka sotsiaalmeediast kliendi kohta info otsimise osas ei oldud kindlad, kui eetiline see on, kuid kinnitati, et nad on seda teinud ainult juhtumist lähtuvalt või olukorras, kus klient või tema tervis võib olla ohus. Sotsiaalmeedia vahendusel on uurimuses osalenute sõnul tehtud neile või nende töökaaslastele ähvardusi, manipuleeritud või lihtsalt läbi isikliku konto ühendust võetud, mis ei ole seotud tööga. Negatiivseid, sotsiaaltööd või kliente halvustavate postituste jagamist sotsiaalmeedias peeti väga ebaetiliseks ja oldi arvamisel, et ülemus või töökaaslased võiksid nõuda selliste postituste eemaldamist. Ka töökaaslastega eelistatakse kiireloomulistes küsimustes suhelda sotsiaalmeedia vahendusel, kuna infovahetus toimub kiiremini ja on võimalik näha, kas teine inimene on hetkel aktiivne. Samas toodi välja, et see on olnud põhjuseks, miks tööd ja eraelu on raske eristada ning see on tekitanud stressi ja pingeid ka väljaspool tööaega. Ametlikel ja tööalastel teemadel suhtlemiseks eelistavad kõik töömeeli.

Sotsiaalmeediat tööalaselt kasutades lähtuti sisemisest tunnetusest, sotsiaalala töötaja eetikakoodeksist ja koolis õpitust, kuid kindlat regulatsiooni, kuidas sotsiaalmeedias eetiliselt käituda, nende töökohas ei olnud. Sotsiaalmeedia kasutamine tööalaselt on uurimuses osalenute sõnul muutunud aktuaalsemaks teemaks töö juures, kus töökaaslastega on sellest rohkem rääkima hakatud. Samas tunnistati, et tööle asudes ei ole tööandjaga juttu olnud sotsiaalmeedia kasutamisest ega pole ka pakutud koolitusi sotsiaalmeedia eetilise kasutamise kohta sotsiaaltöö praktikas. Uurimuses osalenud tõdesid, et kuna puudub kindel seisukoht, kui eetiline on sotsiaalmeedia kasutamine sotsiaaltöös, siis selle kasutamist kas välditakse või eitatakse. Sotsiaalmeedia eetilise kasutamise kohta käivaid juhendeid pidasid vajalikuks need, kes oma töös sotsiaalmeediat rohkem kasutasid.

Üldiselt oldi arvamusel, et kui sotsiaalmeedia on osa sotsiaaltöö praktikast, siis peaks kindlasti olema ka vastav regulatsioon, mis on eetiline ja mis mitte. Juhendite sisu osas peeti oluliseks kajastada klientidest/tööst suhtlemist sotsiaalmeedia vahendusel, sotsiaalmeedia kontode privaatsussätete oskuslikku seadmist ja eetilisi käitumisreegleid, mida kõik järgida saaks. Uurimuses osalenud sotsiaalvaldkonna töötajatel oli huvi sotsiaalmeedia eetilisest kasutamisest rohkem teada saada ja tõid välja ka soovi osaleda selle teemaga seonduvatel koolitustel kui neid pakutaks. Sotsiaalmeedia mõju sotsiaaltöö praktikas tasub kindlasti täiendavalt uurida ja viia sisse muudatused ka Eesti sotsiaalala töötaja eetikakoodeksis. Sotsiaalmeediat on võimalik sotsiaaltöö praktikas erinevatel eesmärkidel kasutada ning sotsiaalmeedia turvaline kasutamine on pädevus, mida võiks sotsiaaltöötajad osata, et anda sellekohast nõu ka oma klientidele. Teema uurimine aitaks kaasa ka sotsiaaltöö hariduse ja tööpraktikate arendamisele ning looks uusi võimalusi sotsiaaltöö mainet ülal hoida.

Kasutatud kirjandus

- Aalep, K. (2019). *Sotsiaalmeedia digijälje negatiivne mõju töötajate tööalasele karjäärile*. Bakalaureusetöö. Tartu ülikool, majandusteaduskond.
- Anderson, S. C. ja Guyton, M. R. (2013). Ethics in an Age of Information Seekers: A Survey of Licensed Healthcare Providers about Online Social Networking. *Journal of Technology in Human Services*, 31(2), 112-128.
- Australian Association of Social Workers. (2013). *Practice Standards*. Kasutatud: 10.04.2020, <https://www.aasw.asn.au/document/item/4551>
- Banks, S. (2016). Everyday ethics in professional life: social work as ethics work. *Ethics and Social Welfare*, 10(1), 35-52.
- Barsky, A. E. (2017). Social Work Practice and Technology: Ethical Issues and Policy Responses. *Journal of Technology in Human Services*, 35(1), 8-19.
- Boddy, J. ja Dominelli, L. (2016). Social Media and Social Work: The Challenges of a New Ethical Space. *Australian Social Work*, 70(2), 172-184.
- Byrne, J., Kirwan, G. ja Guckin, C. M. (2019). Social Media Surveillance in Social Work: Practice Realities and Ethical Implications. *Journal of Technology in Human Services*, 37(2-3), 142-158.
- Chayko, M. (2017). *Superconnected: the Internet, Digital Media, and Techno-Social Life*. Los Angeles: SAGE Publications.
- Cooper, F. (2012). *Professional Boundaries in Social Work and Social Care. A Practical Guide to Understanding, Maintaining and Managing your Professional Boundaries*. London ja Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
- Csiernik, R., Dromgole, L., Rishchynski, G. M. ja Furze, P. (2006). Information Technology and Social Work—The Dark Side or Light Side? *Journal of Evidence-Based Social Work*, 3(3), 9-25.
- Dolinsky, H. R. ja Helbig, N. (2015). Risky Business: Applying Ethical Standards to Social Media Use with Vulnerable Populations. *Advances in Social Work*, 16(1), 55-66.
- Eesti keele seletav sõnaraamat. (2009). Kasutatud 02.05.2020, <http://eki.ee/dict/ekss/index.cgi?Q=emotikon>
- Eesti keele seletav sõnaraamat. (2009). Kasutatud 26.04.2020, <http://eki.ee/dict/ekss/index.cgi?Q=netikett>
- Eesti sotsiaalala töötaja eetikakoodeks. (2005). Kasutatud 14.04.2020, https://www.eswa.ee/wp-content/uploads/2016/11/Eetikakoodeks_Avaldatud-ST-2.pdf

- Eesti Statistikaamet (2019a). *16–74-aastased arvuti- ja internetikasutajad isikute rühma järgi*. Kasutatud 23.03.2020, <http://andmebaas.stat.ee/Index.aspx?lang=et&DataSetCode=IT32>
- Eesti Statistikaamet (2019b). *16-74-aastased internetikasutajad elukoha ja kasutuseesmärgi järgi*. Kasutatud 23.03.2020, <http://andmebaas.stat.ee/Index.aspx?lang=et&DataSetCode=IT38#>
- Eesti õigekeelsussõnaraamat. (2018). Kasutatud 26.04.2020, <http://eki.ee/dict/qs/index.cgi?Q=kuvatõmmis&F=M>
- Ferrari, A. (2013). DIGCOMP: Kuidas arendada ja mõista digipädevust Euroopas? *JRC Scientific and Policy reports*. Kasutatud 02.05.2020, https://www.hm.ee/sites/default/files/digipadevuse_enehindamise_raamistik_0.pdf
- General Data Protection Regulation. (2018). *Principles relating to processing of personal data*. Kasutatud 03.05.2020, <https://gdpr-info.eu/art-5-gdpr/>
- Global Social Work Statement of Ethical Principles*. (2018). Kasutatud 15.04.2020, <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>
- Jürmann, K. (2017). *Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia kasutamine sotsiaaltöös: sotsiaaltöötajate perspektiiv*. Magistritöö. Tartu Ülikool, sotsiaaltöö ja sotsiaalpoliitika õppekava.
- Kalmus, V., Masso, A. ja Linno, M. (2015). Kvalitatiivne sisuanalüüs. *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. Kasutatud 23.04.2020, allikas: <https://sisu.ut.ee/samm/kvalitatiivne-sisuanalyys>
- Kimball, E. ja Kim, J. (2013). Virtual Boundaries: Ethical Considerations for Use of Social Media in Social Work. *Social Work*, 58(2), 185-188.
- Laherand, M. (2008). *Kvalitatiivne uurimisviis*. Tallinn: M.-L. Laherand
- Lehtsalu, I. (2017). *Sotsiaalmeedia kasutamine ja kasutamise reguleerimine Eesti Kaitseväes: Kaitseväge Ühendatud Õppeasutuste Kõrgema Sõjakooli kadettide kogemuste näitel*. Tartu Ülikool, ajakirjanduse ja kommunikatsiooni osakond.
- Lepik, K. ja Strömpl, J. (2014). Põhistatud teooria. *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. Kasutatud 17.04.2020, <https://sisu.ut.ee/samm/pohistatud-teooria>
- Lepik, K., Harro-Loit, H., Kello, K., Linno, M., Selg, M. ja Strömpl, J. (2014). Intervjuu *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. Kasutatud 17.04.2020, <http://samm.ut.ee/intervjuu>

- Lilienthal, A. (2016). *Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia vahendite kasutamine sotsiaaltöös ja sellega kaasnevad eetilised probleemid*. Magistritöö. Tartu Ülikool, sotsiaaltöö ja sotsiaalpoliitika õppekava.
- Meaning of social media in English. (i.a). Cambridge Dictionary. Kasutatud 05.05.2020, <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/social-media>
- Mitendorf, A. ja Ewijk, H. v. (2019). How social workers maneuver in complex and neoliberal contexts. *Social Work Education*, 38(6), 721-734.
- Murumaa-Mengel, M. (ilmumas 2020). Ekraanide poolt vahendatud intervjuud ja projektiivtehnikad ning loovuurimismeetodid veebikeskkondades. In: K. Tiidenberg, A. Masso & A. Siibak (toim.). *Andmeühiskonna uurimise meetodid*. Tallinn: Tallinna Ülikooli Kirjastus.
- National Association of Social Workers. (2017). *NASW, ASWB, CSWE, & CSWA Standards for Technology in Social Work Practice*.
- Perron, B. E., Taylor, H. O., Glass, J. E. ja Margerum-Leys, J. (2010). Information and Communication Technologies in Social Work. *Advances in social work*, 11(2), 67-81.
- Rebane, T. (2016). *Töötajate sotsiaalmeedia kasutamise reguleerimine Eesti avaliku sektori organisatsioonides*. Bakalaureusetöö. Tartu Ülikool, ajakirjanduse ja kommunikatsiooni osakond.
- Rämmer, A. (2014). Valimi moodustamine. *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. Kasutatud 22.05.2020, <http://samm.ut.ee/valimid>
- Sage, M. ja Sage, T. E. (2016). Social Media Use in Child Welfare Practice. *Advances in Social Work*, 17(1), 93-112.
- Selg, M. (2014). Sotsiaaltöö professiooni ülemaailmne definitsioon. *Sotsiaaltöö*, 3, 9-14.
- Sotsiaalala töötaja eetikakoodeks. (2005). Kasutatud 21.03.2020, https://www.eswa.ee/wp-content/uploads/2016/11/Eetikakoodeks_Avaldatud-ST-2.pdf
- United Nations ICT Task Force. (2003). Using Information and Communications Technology to Achieve the Millennium Development Goals. *Tools for Development*.
- Westwood, J. (2019). *Social Media in Social Work Practice*. London: SAGE Publications.

Lisa 1

Intervjuukava

Sissejuhatus

Oma uurimuses ma mõtlen sotsiaalmeedia all selliseid rakendusi nagu *Facebook*, *Instagram*, *Twitter*, blogi jne. Millistes rakendustes teil konto on? Kas teil on veel konto kuskil, mida ma ei loetlenud?

Enne kui sisuliste küsimuste juurde asume, kas te võiksite vastata mõningale küsimusele, mis puudutavad teie erialast väljaõpet.

1. Mis on teie praegune ametinimetus?
2. Kui kaua olete sotsiaalvaldkonnas töötanud?
3. Mis haridus teil on?
4. Milline on peamine sihtgrupp, kellega töötate?

Sotsiaalmeedia roll isiklikus elus

1. Kui te peaksite ennast sotsiaalmeedia kasutajana kirjeldama, siis kuidas te seda teeksite?
2. Mis eesmärgil peamiselt sotsiaalmeediat kasutate?
3. Kuidas on sätestatud teie privaatsusseaded sotsiaalmeedia kontode puhul? Millist infot näevad teie kohta võõrad inimesed?
4. Mil määral olete enda privaatsussätteid sotsiaalmeedia kontodes tulenevalt oma tööst muutnud?

Sotsiaalmeedia roll tööelus

1. Kas teil on loodud sotsiaalmeedias eraldi kontod isikliku elu ja töö jaoks? Millistes rakendustes?
2. Kui kasutate või peaksite kasutama klientidega suhtlemiseks sotsiaalmeediat, siis mis konto alt te seda teeksite?
3. Kellega te suhtlete sotsiaalmeedias tööalaselt?
4. Kes on klienditöö puhul alustanud suhtlust sotsiaalmeedias ning mis on olnud sealse suhtluse eesmärk?

Sotsiaalmeedia kasutamise eetilisus sotsiaaltöö kontekstis

1. Millega te arvestate kui postitate midagi nt *Facebookis* või *Instagramis*? Mis on need asjad, mida te kindlasti kunagi ei jaga/postita?
2. Millistel juhtudel peate sotsiaaltöö praktikas vajalikuks sotsiaalmeedia kasutamist?
3. Kas teie (või teie töökaaslased) olete otsinud oma klientide kohta infot sotsiaalmeediast? Kui jah, siis kuidas saadud infot dokumenteerite?
 - a. Mis te arvate, kuidas inimese kohta sotsiaalmeediast info kogumine on kooskõlas sotsiaaltöö väärtustega? Väliskirjanduses on arutletud selle üle, kas see on eetiline või mitte ja ühte kindlat seisukohta ei ole kujundatud – nt laste ja noortega töös seda pigem pooldatakse, teistega pigem mitte).
4. Milliseid probleeme on esinenud teil või teie töökaaslastel sotsiaalmeedia kasutamisega tööalaselt?
5. Järgnevalt saadan teile 3 erinevat vinjetti, mida palun teil lugeda.
 - a. Mida arvate sellistest postitustest? Kuidas ja kes peaks sellele reageerima? Kas kellelgi oleks õigus nõuda selliste postituste eemaldamist?

Sotsiaalmeedia kasutamise regulatsioon asutuse poolt

1. Kuidas on reguleeritud sotsiaalmeedia kasutamine teie töökohas?
 - a. Millised on reeglid ja kokkulepped? Kes need on teinud ja kui sageli neid üle vaadatakse?
2. Kas teile on töökohas tehtud või pakutud koolitusi sotsiaalmeedia tööalaseks kasutamiseks?
3. Kas teie hinnangul oleks tarvis juhendeid, kuidas sotsiaaltöö praktikas sotsiaalmeediat (eetiliselt) kasutada?
 - a. Mida need peaksid sisaldama?

Lisa 2

Vinjetid

1. Sotsiaaltöötaja kirjutab oma isiklikul FB lehel: „*Kahju on vaadata neid inimesi, kes ise oma eluga hakkama ei saa ja pidevalt sotsiaalosakonna ukse taga koputamas käivad. Kas tõesti ei osata oma elu paremini planeerida ja tööle minna, et ise raha teenida, mitte maksumaksja raha eest head elu nautida??? Ei ole vaja sünnitada nii palju lapsi kui ise nendega toime ei tule!!*“
2. Lastekaitsetöötaja kirjutab oma isiklikult FB lehel: „*Nähes igapäevaselt teiste perede elamistingimusi, on mul ikka nii hea meel, et minu lapsed on nii hoitud ja neil on kõik vajalik eluks olemas. Täna kohtusin perega, kellel polnud lastele isegi terveid pükse jalga panna ning lõunaks pidid sööma võisaiu...*“
3. Noorsootöötaja kirjutab oma isiklikul FB lehel: „*Nii kõrini on nende kasvatamata lastega tegelemisest, kaks last jooksid täna jälle minema ja mina pean neid nüüd taga ajama?!?!? Kas mina olen süüdi, et nad erivajadusega sündisid ja asjadest hästi aru ei saa?*“

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Eleriin Mõim

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose „Sotsiaalmeedia kasutamine sotsiaaltöö praktikas erinevate sotsiaalvaldkonna töötajate näitel”, mille juhendaja on Merle Linno, reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons litsentsiga CC BY NC ND 3.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Eleriin Mõim

28.05.2020